



**Universidade de Aveiro** Departamento de Ciências Sociais e Políticas do  
2018 Território

**PATRÍCIA FILIPA    PLATAFORMA 4iS- UM PROJETO DE**  
**CORREIA AFONSO    INOVAÇÃO SOCIAL**



**PATRÍCIA FILIPA  
CORREIA AFONSO**

**PLATAFORMA 4iS- UM PROJETO DE INOVAÇÃO  
SOCIAL**

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Administração e Gestão Pública, realizada sob a orientação científica da Professora Doutora Maria Cristina do Nascimento Rodrigues Madeira de Sousa Gomes, Professora Auxiliar no Departamento de Ciências Sociais, Políticas e do Território da Universidade de Aveiro



## **O júri**

Presidente

Professor Doutor Gonçalo Alves de Sousa Santinha  
Professor Auxiliar, Universidade de Aveiro

Vogal- Arguente Principal

Professora Doutora Liliana Xavier Marques de Sousa  
Professora Associada C/ Agregação, Universidade de Aveiro

Vogal- Orientador

Professora Doutora Maria Cristina do Nascimento Rodrigues Madeira Almeida de  
Sousa Gomes  
Professora Auxiliar, Universidade de Aveiro

## **agradecimentos**

Um agradecimento especial ao Dr João Pedro Rosa por toda a disponibilidade, dedicação, amizade, partilha e vontade de me incluir em projetos para além do estágio para enriquecimento pessoal e profissional.

Um agradecimento especial à Professora Doutora Cristina Gomes pela disponibilidade, apoio e carinho em todo este percurso de estágio e desenvolvimento deste trabalho.

À minha família, por todo o amor e apoio, por estarem sempre presentes.

Ao meu namorado, Luís, por toda a compreensão, apoio e dedicação.

A todos os meus amigos, que sempre demonstraram apoio e carinho.

**palavras-chave**

Inovação Social, Terceiro Setor, Partilha de Recursos

**resumo**

O aumento de diversos problemas e necessidades sociais leva a uma necessidade de reinvenção e reaproveitamento de recursos existentes. A auscultação das necessidades por parte das entidades competentes chama à atenção para a exclusão social e para a necessidade de uma ferramenta de disponibilização de recursos para todo o público-alvo. A Inovação Social surge como resposta e solução para uma gestão eficaz dos recursos existentes. Este Relatório de Estágio surge no âmbito do estágio Curricular na Plataforma 4iS. Plataforma para a Inovação Social, sediada na Associação dos Antigos Alunos da Universidade de Aveiro, constituindo-se parte final do Mestrado de Administração e Gestão Pública. A experiência do presente estágio possibilitou a análise da Plataforma Aveiro em Rede enquanto uma ferramenta de Inovação Social.

**keywords**

Social Innovation, Third Sector, Resource Sharing

**abstract**

The increase of diverse problems and social needs leads to a need to reinvent and reuse existing resources. The list of needs by the competent authorities draws attention to social exclusion and to the need for a tool to make resources available to all the target groups. Social Innovation emerges as a response and solution to effective management of existing resources. This Internship Report comes within the scope of the Curricular Internship in the 4iS Platform. Platform for Social Innovation, based in the Association of Former Students of the University of Aveiro, constituting a final part of the Master of Public Administration and Management. The experience of the present stage made possible the analysis of the Plataforma Aveiro em Rede as a tool of Social Innovation.

## ÍNDICE

Lista de figuras .....	2
Lista de tabelas .....	3
Introdução .....	1
CAPÍTULO I- DESCRIÇÃO E ANÁLISE DO ESTÁGIO NA PLATAFORMA 4iS .....	3
1.1. Entidade de acolhimento .....	3
1.2. Atividades desenvolvidas .....	4
CAPÍTULO II- A INOVAÇÃO SOCIAL .....	7
2.1. O Conceito .....	7
2.2 O Terceiro Setor .....	18
2.3. A Inovação Social em Portugal .....	22
2.4. Plataforma Aveiro em Rede e Inovação Social .....	24
CAPÍTULO III- ATUAÇÃO DA PLATAFORMA 4iS NO ÂMBITO DA INOVAÇÃO SOCIAL .....	27
3.1 Enquadramento do desenvolvimento do Projeto “Aveiro em Rede” .....	28
3.2. Intervenção da Plataforma 4iS .....	30
3.3. Desenvolvimento da Plataforma de partilha de recursos .....	35
3.4. Breve retrato geográfico e demográfico do concelho de Aveiro .....	38
3.5 Respostas sociais existentes no Concelho de Aveiro .....	43
3.6. Apresentação e discussão dos resultados .....	47
Conclusão .....	69
Bibliografia .....	70



## **Lista de figuras**

Figura 1-Distribuição de Instituições por Freguesia .....	52
Figura 2- Distribuição das respostas sociais após aplicação 2º questionário .....	54
Figura 3- Distribuição dos recursos após aplicação do 2º questionário .....	54
Figura 4- Distribuição dos serviços técnicos após aplicação do segundo questionário .....	55

## **Lista de tabelas**

Tabela 1- Características da Inovação Social obtidas da análise de 76 definições .....	15
Tabela 2- População Residente .....	38
Tabela 3- Variação da População.....	39
Tabela 4- População residente por freguesias .....	40
Tabela 5- População residente por local de residência, Sexo e Grupo etário.....	42
Tabela 6- Respostas Sociais do Concelho de Aveiro por freguesia .....	43
Tabela 7- Respostas Sociais segundo a Segurança Social.....	45
Tabela 8- N° instituições por freguesia (resultados 1ºinquérito).....	47
Tabela 9- Natureza jurídica das instituições (resultados 1ºinquérito) .....	47
Tabela 10- Cargo dos representantes que responderam aos inquéritos (resultados 1ºinquérito) ..	48
Tabela 11- Faixa etária a que se destinam as respostas sociais (resultados 1ºinquérito) .....	48
Tabela 12- Tipos de resposta (resultados 1ºinquérito) .....	49
Tabela 13- Serviços identificados (resultados 1ºinquérito).....	50
Tabela 14- Instalações para partilha na Plataforma Aveiro em Rede .....	57
Tabela 15- Transporte/viatura para partilha na Plataforma Aveiro em Rede.....	57
Tabela 16- Ajudas Técnicas para partilha na Plataforma Aveiro em Rede.....	58
Tabela 17- Recursos Humanos para partilha na Plataforma Aveiro em Rede .....	59
Tabela 18- Formação e capacitação para partilha na Plataforma Aveiro em Rede.....	59
Tabela 19- Lavandaria para partilha na Plataforma Aveiro em Rede .....	60
Tabela 20- Balneário para partilha na Plataforma Aveiro em Rede.....	60
Tabela 21- Vestuário para partilha na Plataforma Aveiro em Rede.....	61
Tabela 22- Confeção de refeições para partilha na Plataforma Aveiro em Rede.....	61
Tabela 23- Apoio Jurídico para partilha na Plataforma Aveiro em Rede .....	62
Tabela 24- Serviços de Informática e Comunicação para partilha na Plataforma Aveiro em Rede .....	62
Tabela 25- Cuidados de enfermagem/ médicos ou outros serviços para partilha na Plataforma Aveiro em Rede.....	63

## Índice de Siglas

AAAUA	Associação de Antigos Alunos da Universidade de Aveiro
ADL	Associações de Desenvolvimento Local
CE	Comissão Europeia
CLAS	Conselho Local Ação Social
CLDS	Contratos Locais de Desenvolvimento Social
CLDS-3G	Contratos Locais de Desenvolvimento Social 3G
CSS	Cooperativas de Solidariedade Social
DS	Diagnóstico Social
ECLP	Entidade Coordenadora Local de Parceria
FSE	Fundo Social Europeu
IPSS	Instituições Particulares de Solidariedade Social
IS	Inovação Social
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
ONG	Organizações Não Governamentais
OTS	Organizações do Terceiro Setor
PP	Políticas Públicas
RSA	Rede Social de Aveiro
SS	Segurança Social
TS	Terceiro setor
UA	Universidade de Aveiro
UCC	Unidade de Cuidados à Comunidade

## **Introdução**

O presente Relatório de Estágio insere-se no contexto curricular do Mestrado em Administração e Gestão Pública, lecionado no Departamento de Ciências Sociais, Políticas e do Território, da Universidade de Aveiro. O estágio curricular, para conclusão do Mestrado, foi realizado na Plataforma 4iS, Plataforma para a Inovação Social, sediada na incubadora da Universidade de Aveiro, sob a orientação do Dr. João Rosa, responsável pela Plataforma 4iS, e sob orientação científica da Professora Doutora Maria Cristina de Sousa Gomes, por parte da Universidade de Aveiro.

A escolha da realização de estágio curricular deve-se ao interesse pessoal pela área da intervenção social e a vontade de conjugar a Licenciatura em Gerontologia com o presente Mestrado em Administração e Gestão Pública. A oportunidade de participar neste projeto, tornou-se muito aliciante na medida em que permitia fundir e ampliar conceitos da licenciatura e mestrado articulando-os com uma experiência organizacional durante o estágio.

O Aveiro em Rede, depois das necessidades detetadas no Diagnóstico Social, tinha como objetivo o desenvolvimento de uma ferramenta de Inovação Social para que fosse possível combater a exclusão social. O projeto Aveiro em Rede foi dividido em três fases, que irão ser abordadas durante o relatório. Ao longo do estágio foi necessário a recolha e tratamento de informação, assim como a pesquisa bibliográfica para que fosse possível o desenvolvimento e desenho da Plataforma Aveiro em Rede.

A coleta de todos os dados para análise do projeto decorreu no concelho de Aveiro, tendo-se procedido ao levantamento de todas as necessidades e recursos disponibilizados pelas Instituições Particulares de Solidariedade Social e Privadas, implícitas no âmbito do universo de instituições que aceitaram participar no desenvolvimento da Plataforma Aveiro em Rede. A segunda vertente iria ser desenvolvida no concelho de Santa Maria da Feira, onde iam ser levantados e estudados os dados da evolução dos últimos 20 anos do Contrato Local de Desenvolvimento Social. Existiam duas vagas disponíveis, uma para cada vertente do projeto. O interesse pessoal recaiu sobre o estudo da evolução dos Contratos Locais de Desenvolvimento Social, primeiro por ser mais perto do local de residência, seria mais fácil identificar as respostas de apoio às necessidades do Concelho de Santa Maria da Feira e estar mais inserida onde eram identificadas as necessidades. Devido às dificuldades da equipa do Contrato Local de Desenvolvimento Social de Santa Maria da Feira não foi possível estabelecer contrato e, desta forma, esta vertente do projeto ainda não foi desenvolvida. Perante a situação exposta existiam duas alternativas, analisar o Contrato Local e desenvolvimento Social de Aveiro ou estudar a Inovação Social e estabelecer ligação com o

projeto. Assim sendo e após ter sido proposto foi desenvolvida uma ferramenta para avaliação da Inovação Social.

Paralelamente ao desenvolvimento do tema Inovação Social foi possível participar em programas relacionados com a Plataforma 4iS, tais como: encontros internacionais em que foi discutida a governança pública e assim dispor uma visão mais ampla das políticas públicas locais, visita a várias instituições, o que permitiu o conhecimento de diversos contextos e por isso diferentes pontos de vista assim como o contacto com vários profissionais.

Esta experiência terá possibilitado ampliar a capacidade de trabalho em equipa assim como o aprofundamento de trabalho em rede. Com todas as atividades é possível a perceção do contexto atual da intervenção social, em que não existem respostas locais que se adaptem às necessidades locais.

Como anteriormente exposto foi desenvolvido o tema de Inovação Social, um tema atual para o qual existem diferentes perspetivas mas nenhum modelo que possa ser aplicado em todos os contextos. O desenvolvimento desta problemática surgiu pela necessidade das instituições darem resposta às necessidades, utilizando poucos recursos e podendo ir ao encontro das políticas públicas. O trabalho em rede conjugado com uma ferramenta que permitisse a disponibilização e a partilha de recursos iria facilitar o contacto dos profissionais, iria possibilitar a rentabilização de recursos e permitir uma resposta mais rápida por parte das instituições.

O presente relatório vai dividir-se em 3 capítulos. O capítulo I iniciou-se com a descrição da Plataforma 4iS, assim como a descrição dos seus programas e projetos, que será importante para compreensão do contexto de estágio. De seguida serão apresentadas as atividades propostas e desenvolvidas assim como a sua pertinência e capacidades trabalhadas e adquiridas durante o estágio.

O capítulo II será referente ao tema escolhido, a Inovação Social. Serão apresentadas várias definições e posteriormente, apresentada a contextualização do terceiro setor.

O capítulo III será destinado à análise e discussão dos dados assim como apresentada a sua reflexão crítica.

Durante o estágio foi feita recolha e análise de bibliografia para que fosse possível o enquadramento das temáticas propostas e desenvolvido um trabalho de campo e relação com todas as instituições do projeto.

# **CAPÍTULO I- DESCRIÇÃO E ANÁLISE DO ESTÁGIO NA PLATAFORMA 4iS**

## **1.1. Entidade de acolhimento**

O estágio teve início a 1 de Setembro de 2017 e decorreu até 31 de Maio de 2018, sendo prolongado por mais um mês devido a atrasos técnicos, que posteriormente serão explicados.

O estágio decorreu na Plataforma 4iS que está sediada nas Incubadoras da Universidade de Aveiro, sob orientação de João Rosa, responsável pela Plataforma 4iS.

O projeto Aveiro em Rede foi-nos apresentado pelo João Rosa, com as duas vertentes a desenvolver. Uma em Santa Maria da Feira e outra em Aveiro.

A Plataforma 4iS- Plataforma 4iS para a Inovação Social (IS) “é uma organização sem fins lucrativos, integrada e sediada na Associação de Antigos Alunos da Universidade de Aveiro (AAAUA), após protocolo de colaboração alargado entre a Universidade de Aveiro (UA) e a AAAUA” (<http://www.ua.pt/aaaua/4iS>).

A Plataforma 4iS visa impulsionar o desenvolvimento da Inovação Social no seio da comunidade académica, dos antigos alunos da UA e da Região de Aveiro.

“Têm como missão ser uma Plataforma 4iS de interação multisectorial para criação de projetos de Inovação Social, nas seguintes áreas de intervenção:

- Ambiente e Cidadania Ativa
- Cultura e Criatividade
- Educação e Ensino Superior
- Emprego e Empreendedorismo Social
- Saúde e Bem-Estar”.

Atua segundo 4 eixos de intervenção: 1-Território & Redes, 2-I&D - Investigação e Desenvolvimento, 3-Apoio ao Empreendedorismo Social e por último, 4-Consultoria - Responsabilidade Social Corporativa e Inovação Social(4is, 2015).

## **1.2. Atividades desenvolvidas**

No início do estágio, em Setembro, foram discutidas e definidas atividades a desenvolver, que poderiam ser alteradas. Foram propostas as seguintes atividades, no âmbito dos seguintes projetos:

- Aveiro em Rede

O Aveiro em Rede é um projeto do Contrato Local de Desenvolvimento Social da 3ª Geração de Aveiro, e foi o projeto trabalhado durante todo o estágio. No Diagnóstico Social de Aveiro de 2015 foram detetadas várias necessidades, apresentadas e discutidas no capítulo 3, entre as quais a exclusão social. Era necessário desenvolver uma ferramenta de inovação social que pudesse estar disponível para todas as instituições e numa fase mais posterior para toda a população todos os recursos e respostas sociais existentes no concelho de Aveiro. O objetivo dessa ferramenta de inovação social era combater a exclusão social e por outro lado, ser possível numa só ferramenta ter sistematizadas todas as respostas e recursos disponíveis no concelho de Aveiro para que cada cidadão pudesse tomar decisões consciente e informado de todas as opções, o que também permitiria uma resposta muito mais rápida por parte das instituições. O Contrato Local de Desenvolvimento Social, responsável pela resposta às necessidades detetadas contratou a Plataforma 4iS para o desenvolvimento da plataforma de inovação social, Plataforma Aveiro em Rede. O responsável pela Plataforma 4iS é João Pedro Rosa. As fases e resultado da Plataforma Aveiro em Rede vão ser apresentadas e discutidas no capítulo 3.

Este projeto foi trabalhado durante todo o estágio, pois participei no desenvolvimento de toda a plataforma Aveiro em Rede: na primeira fase participei no tratamento e mapeamento de toda a informação levantada no primeiro inquérito, foi necessário comparar com os dados apresentados no Diagnóstico Social assim como dados disponibilizados pela Segurança Social, de seguida participei no desenho e desenvolvimento do guião do segundo questionário assim como a sua aplicação através de entrevistas presenciais e telefónicas, de seguida foi feito o tratamento dos resultados do segundo guião, assim como mapeamento dos recursos e respostas sociais confirmadas. Depois de todo este trabalho de recolha e análise de dados era necessário desenhar a plataforma. Paralelamente a todas estas atividades para que a plataforma fosse desenvolvida participei nas diversas reuniões e encontros com a equipa da Plataforma 4iS, reuniões e apresentações com todas as instituições envolvidas, reuniões com a equipa técnica responsável por toda a componente de programação e desenvolvimento de programação da plataforma Aveiro em Rede e todas as atividades que tivessem implícitas e fossem necessárias para o decorrer da plataforma. Iam sendo também realizados relatórios internos para divulgação dos resultados de cada fase para toda a equipa técnica da Plataforma 4iS onde também participei no seu desenvolvimento.

- BoschAlumniForum (BAF)-INTERNAL AGENDA

Realizado de 8 a 12 de Novembro no Matadouro de Santa Maria da Feira, desenvolvido pela Plataforma 4iS, Bosch Alumni Network e Mitost. O tema do encontro foi os “Commons” e as políticas locais. Estiveram representados no Bosch Alumni Network e Mitost 17 países diferentes em que eram feitos grupos de trabalho e discutidos vários subtemas. Tendo sido responsável pela organização do evento e garantia de todo o coffee break, onde foi possível desenvolver capacidades de organização de eventos e contacto com várias personalidades de origens diferentes e que atuam sob diversos contextos institucionais e políticas.

Cada dia tinha um programa estabelecido, onde era apresentado os temas e horários a cumprir pelos participantes. No primeiro dia para abertura do encontro tive de me deslocar para Espinho com a equipa, onde preparamos o espaço, arrumando o material necessário assim como dispendo o que era necessário para a dinamização das discussões. Era necessário também a montagem de todo o material para o coffee break assim como reposição do que ia terminando. No final de cada dia estava também responsável pela limpeza do espaço. Nos seguintes dias era responsável pela montagem de coffee break ao início da manhã, reposição do que ia terminando, saía para comprar o material necessário e durante as discussões ia ajudando no desenho de um painel que ia sendo preenchido por toda a equipa e participantes para que fosse possível ter resumido todos os temas acordados e conclusões principais. Estava também responsável pela coordenação com a equipa de catering que servia o almoço. No final de cada dia depois do espaço arrumado e já com a disposição para o dia seguinte conduzia o grupo dos participantes com a equipa técnica para o hotel. Fazíamos sempre jantar conjunto com a equipa técnica e participantes e depois de cada jantar tínhamos uma atividade lúdica, onde a minha função era conduzir o grupo e dar instruções para o dia seguinte. Para além das capacidades de organização e gestão de eventos, o contacto com todas as nacionalidades foi enriquecedor.

- Festival CityToolBox@Aveiro 7-11 Maio

Este festival consistiu na remodelação do mobiliário urbano no Largo São Sebastião em Aveiro e no GrETUA. Este festival foi organizado pelo Coletivo Warehouse que organizou um workshop para a manutenção do mobiliário urbano e a Critical Concrete utilizou o seu método de reutilização de materiais e de demolições num workshop para a construção de mobiliário urbano.

Durante este evento assisti a primeira palestra onde foram apresentados os espaços a remodelar, o Largo de São Sebastião e GrETUA, e foi apresentado o programa para cada dia. No primeiro dia era só a palestra para a equipa apresentar o projeto de remodelação e para ter a noção das pessoas que iam colaborar. No segundo dia da parte da manhã já iniciava a remodelação. Eu colaborei na remodelação do mobiliário urbano, onde fizeram parte tarefas tais como lixar, pintar, etc., participei nas palestras que envolviam a apresentação de outros projetos de remodelação de mobiliário urbano noutros países, que queriam fazer partilha de experiências e, como foi aberto à



comunidade, participaram moradores assim como muitos elementos académicos, desde professores a alunos, o que, mais uma vez foi uma experiência bastante enriquecedora. Participei na organização do jantar partilhado para o fecho do evento, compra e gestão do que era necessário, assim como a sua compra e montagem no largo. Durante o evento também colaborei com a equipa responsável para comora e organização de todo o material necessário ao desenvolvimento do projeto.

No início do estágio foi também proposta a colaboração nos seguintes projetos:

- Programa de Formação – ação 4iS/ EAPN

Programas de formação certificada, onde ainda não foram dadas informações muito pormenorizadas da forma de participação e articulação

- Programa de Inclusão Social através da Intervenção Cultural e Práticas Artísticas

Apesar de ainda não se encontrar muito detalhado o objetivo desta atividade é o desenvolvimento de programas de inclusão social através de intervenções culturais

- Manual de “Inovação Social e Avaliação de Impacte”

Foi proposta a análise, melhoramento de um manual já criado sobre Inovação Social e participação nas ações de formação sobre Inovação Social.

A participação nos projetos acima mencionados não se veio a desenvolver devido a contratempos da equipa. O programa de formação acima mencionado tinha sido planeado para ser desenvolvido depois do lançamento da Plataforma Aveiro em Rede, como o estágio terminou antes do seu lançamento não foi possível a minha participação. O programa de inclusão social não foi desenvolvido por motivos que desconheço. E por ultimo, o manual de inovação social, já existia um desenvolvido por alguns elementos da plataforma, que analisei mas não houve oportunidade de melhoria, apenas discussão de ideias com o responsável pela plataforma 4iS.

## CAPÍTULO II- A INOVAÇÃO SOCIAL

### 2.1. O Conceito

Os primeiros contributos para o desenvolvimento da inovação enquanto conceito aparecem no seio da Teoria Económica, por Shumpeter (1939) que associa a criação de valor à inovação tecnológica (Liberado, 2017). Shumpeter publicou em 1912, a Teoria do Desenvolvimento Económico, na qual reconhece o papel da inovação no processo de transformação da “destruição criativa”. O autor afirma que faz aparecer uma destruição criativa suscitando dúvida nas formas de criação de valor tradicionais. Destaca ainda alguns aspetos importantes, tais como, a função do empreendedor-inovador na remoção dos obstáculos, a dificuldade em inovar, pois é mais fácil utilizar o que já está comprovado e provado e a importância da reação social à invenção (Piteira, 2010).

O termo inovação deriva do latim *innovare*, o que significa fazer algo novo. Cunha et al (2003) definiu inovação como um “pequeno rótulo para uma grande variedade de fenómenos, entre eles, a adaptação de novas soluções tecnológicas, processos de trabalho, novos produtos, competição em novos mercados, novos acordos com clientes e fornecedores, novas matérias primas, processo de fabrico” pág.34,(Piteira, 2010) e Santos e Seabra (2015) complementa afirmando que a Inovação Social incorpora uma nova solução que se revela através de novas ações, gerando processos de mudança e de transformação. Formas de ação aperfeiçoadas, assente em novas abordagens ou iniciativas, orientadas para resolver desafios existentes e geralmente desencadeados a partir da própria realidade ou das problemáticas especificamente locais (Liberado, 2017). É caracterizada pela sua grande diversidade de impactos, podendo assumir forma de resultados tangíveis e intangíveis, o que os distingue é se estão direcionados para o outro, comunidade ou sociedade em geral. Complementar a Santos e Seabra, Mulgan diz que a inovação social se refere a serviços criados com o objetivo de satisfazer necessidades sociais que são difundidas pelas organizações.

Sendo que a inovação social está presente em todos os setores, está presente também em termos económicos e Carvalho define então inovação como a primeira aplicação comercial de um novo produto ou processo, pela introdução de novos elementos ou formas que pode ocorrer virtualmente em todo o lado e em qualquer situação.

Não existindo nenhuma definição abrangente de inovação social, existem outras perspetivas que definem inovação social como a criação de um novo produto ou como produção de novos produtos com processos já existentes, ou ainda na produção de produtos já existentes com novos processos.

Na obra de Shumpeter de 1911, Shumpeter utilizou o sistema de equilíbrio proposto por Walras, defendendo que o empresário inovador não é necessariamente o proprietário dos meios de produção, nem dos recursos necessários para a realização dos investimentos. A inovação pode ser vista como a dinâmica que determina a evolução do capitalismo. É desenvolvida por empresários

que se desviam da norma social e procuram novas combinações- Teoria do Desenvolvimento Económico.

Estando relacionado com o empreendedorismo, a inovação social pode ser o meio através do qual o empreendedor cria valor e destaca alguns aspetos, tais como: análise de oportunidades, simplicidade e especificidade para ser eficaz e um objetivo específico. A inovação social passa a ser entendida pelo empreendedor social como o mecanismo que aumenta o bem estar dos indivíduos e que tem implicações na gestão das dinâmicas institucionais.

No manual de Oslo 2005, segundo a definição da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), a inovação compreende a implementação de um produto novo ou significativamente melhorado (bem ou serviço), ou processo, um novo método de marketing ou novo método organizacional nas práticas de negócios, na organização do trabalho ou nas relações externas, que está de acordo com as definições anteriormente apresentadas.

Abordando a inovação de uma forma mais abrangente podemos classificá-la em 5 tipos, mencionadas no modelo de Shumpeter:

- uma nova organização;
- um novo produto;
- um novo processo;
- um novo mercado
- uma nova fonte de matérias-primas.

Associada à inovação (independentemente do tipo) está sempre associada uma dimensão social, ou seja, a inovação é uma função do empreendedorismo independentemente de ser um negócio individual ou num serviço público, pois envolve a ação individual para criação de valor. Posto o anterior, o empreendedorismo pode ser observado em qualquer tipo de instituição, independentemente de ser antiga ou recente, depende apenas da iniciativa empreendedora (Liberado, 2017).

No Manual de Oslo, são apresentados 4 tipos de inovação:

- Inovação do produto: introdução no mercado de um serviço ou bem melhorado envolvendo mudanças significativas nas potencialidades dos produtos e serviços, não necessita de ser novidade para o mercado mas sim para a empresa, têm como objetivo envolver mudanças significativas nas potencialidades dos produtos e serviços;
- Inovação de processo: implementação de um processo de produção ou método de distribuição novo ou significativamente melhorado, ou atividade de apoio aos seus bens e serviços nova ou melhorada. Tal como a inovação do produto, a inovação de processo não necessita de ser novidade para o Mercado mas sim para a empresa;

- Inovação organizacional: implementação de um novo método organizacional nas prática de negócio da empresa incluindo a gestão do conhecimento, organização do trabalho ou relações externas, que não foi utilizado anteriormente pela empresa, ou seja, diz respeito a todos os processos de organização e gestão que são reconhecidos como novos para a empresa, suscetíveis de reformar ou melhorar os processos empresariais bem como trazer valor acrescentado para a empresa e trabalhadores; Sousa e Monteiro (2015) acrescentam ainda que a inovação organizacional tende a basear-se na orientação da gestão para a inovação e na constituição de equipas do projeto com vista à resolução de problemas; para ser eficaz deve garantir a partilha de poder e criação de um clima de confiança mútua entre gestão e colaboradores assegurando condições de segurança entre orçamento, procedimento e controlo;
- Inovação de marketing: implementação de novos métodos de marketing, inclui mudanças no design do produto da embalagem, promoção desse mesmo produto e respetiva colocação, bem como método de estabelecimento de bens e serviços (Liberado, 2017).

Os 4 tipos de inovação apresentados anteriormente podem ocorrer individualmente ou em simultâneo, vai depender somente da estratégia de cada organização. A inovação enquanto processo interno das organizações tem como objetivo contribuir para o aumento dos bons resultados, quer através do impacto económico ou da sua posição no mercado.

Cunha et al 2003, aponta três razões interrelacionadas : (1) aumento dos resultados económicos; (2) melhoria da gestão e da reputação organizacional, indica se está a par das modas; e, (3) contribui para melhorar a adaptação organizacional.

É essencial orientar as atividades de inovação para um objetivo claro, ou seja, identificar oportunidades para reforçar a competitividade Freire (2000) citado em (Piteira, 2010).

A principal distinção entre Inovação Social e outros tipos de inovação, é que a Inovação Social é orientada para o bem estar social e público e não para o mercado. A Inovação Social é concebida como um processo que envolve interações sociais e não é explicado apenas pelas formas tangíveis de capital (físico e financeiro), mas inclui também a combinação de formas intangíveis de capital, principalmente o capital social. As inovações tecnológicas ou organizacionais diferem no propósito da Inovação Social, estando mais orientadas para os valores de mercado, lucro e economia, mais orientados para os fins e resultados, ou seja para o crescimento económico e competitividade e para os agentes, as empresas. Já a inovação tecnológica tem uma forte base de conhecimento analítico (científico e sintético, que está relacionado com a pesquisa e desenvolvimento, indústria e produção de tecnologia. A inovação tecnológica está centrada na resposta das necessidades de mercado

existentes, no entanto a tecnologia também é orientada, em alguns casos, para a resolução de problemas sociais e para fins sociais, por exemplo, para a inclusão social. Brooks acrescenta que não existe “tipos puros” de inovação, ou seja, a inovação tecnológica é quase sempre acompanhada por Inovação Social (Edwards-Schachter, Matti, & Alcántara, 2012).

André e Abreu afirmam que as perspectivas mais recentes afastam a Inovação Social da Inovação Tecnológica, pois atribuem à Inovação Social carácter no mercantil, carácter coletivo que visa uma transformação nas relações sociais, implicando sempre uma nova forma de pensar ou fazer algo, pode implicar até mesmo rutura dos processos tradicionais ou uma nova forma de pensar ou fazer determinada tarefa - a Inovação Social pode mesmo manifestar-se nas políticas de inclusão social, inclusão de pessoas ou coletivos, com base territorial. Como a inovação social pode ser definida como o resultado do conhecimento das necessidades sociais através da participação e atuação de todos os atores envolvidos, não diz respeito somente aos bens da sociedade mas sim à capacitação de todos os agentes para atuar e responder aos diversos problemas e expectativas. Então Bittencourt (2014) afirma que as inovações sociais possuem um carácter coletivista que relaciona as necessidades e as transformações sociais assim como implica a cooperação dos atores envolvidos. Na definição de Inovação Social está subjacente as práticas de cooperação, reciprocidade e solidariedade, em que o ator social está inserido num sistema e numa rede social, onde se move com a finalidade de responder a uma situação. Silva e Almeida 2015 complementam a afirmação anteriormente exposta, pois afirmam que a Inovação Social é entendida como um conjunto de novas ideias (produtos, modelos de ação ou serviços), que satisfazem as necessidades humana e de certa forma geram relações sociais que beneficiam a sociedade e potenciam a sua capacidade para agir. Esta perspectiva considera que os objetivos das soluções inovadoras é a promoção da inclusão e dar voz a grupos sociais que são normalmente privados de participar e dar enfoque às estruturas e sistemas político administrativos. Segundo esta perspectiva a Inovação Social pode apresentar-se em diferentes níveis da sociedade em três dimensões: sobre produtos, processos, empoderamento dos indivíduos e dos grupos nas diversas tarefas sociais. Esta visão multidimensional destaca o papel coletivo que visa a Inovação Social, pois concentra-se ao nível dos processos e dos produtos e é caracterizada por tipos de resultados: aumenta da satisfação das necessidades humanas aumento do acesso a direitos através das medidas redistributivas e da inclusão política para potenciar o empoderamento dos grupos sociais aumentando o capital social (Liberado, 2017).

A inovação pode ainda ser classificada Segundo a sua fonte, ou seja, quais as origens da inovação:

Fontes externas:

- Formais: comunicação social, estudos especializados, inquéritos a clientes, estudos mercado, etc;

- Informais: comunicação social, estudos generalistas, solicitações ou reclamações dos clientes, produtos de concorrência, sugestões de fornecedores ou parceiros.

Fontes internas:

- Formais: Programas de inovação, programas de sugestões, departamento de pesquisa;
- Informais: ideias de pessoal técnico e não técnico, produtos da própria empresa(Piteira, 2010).

A inovação pode ainda ser classificada em 3 níveis, pois para além se ser sistematizada, integra aspetos individuais, organizacionais, tecnológicos e do meio envolvente:

- Nível Micro- aspetos individuais e grupais do processo da inovação, onde a liderança, interações sociais, comunicação são pontos a considerar, entre outros aspetos;
- Nível Meso- a nível da própria organização, procurando identificar as principais fontes de inovação e o modo como estas são articuladas com os processos internos e onde se deve ter em consideração os recursos humanos, decisões estratégicas, cultura organizacional;
- Nível Macro- relação entre a organização e o envolvente exterior (Piteira, 2010).

Para além dos diferentes níveis de análise e diferentes tipos de inovação, Cunha et al. (2003) questiona o porquê da inovação ocorrer nas organizações, de onde emergem os seguintes modelos de inovação organizacional:

- Modelos individuais – segundo este modelo, para compreender a inovação implica compreender os seus agentes individuais – inovadores- abordam a inovação segundo as características e comportamentos dos indivíduos envolvidos considerando a criatividade individual um dos *inputs* fundamentais ao processo;
- Estratégicos/ estruturais- neste modelo os autores focam-se nas características organizacionais. Perspetivam a inovação como um processo, tendo sempre em conta o contexto, podendo ser facilitado pela estratégia e estrutura da organização. Este modelo orgânico apresentado defende ainda que as instituições que têm como objetivo inovar devem adotar estruturas orgânicas para a estimulação de aceitação e troca de novas ideias, ser possível a troca de ideias enriquecedoras entre departamentos, a descentralização da tomada de decisão e a substituição do controlo pelo empenho, Stalker, id. Ibid/ Miles e Snow, citado em (Piteira, 2010) consideram que a estratégia é preponderante, pois as escolhas feitas são para alcançar os objetivos das instituições. As escolhas são feitas a partir do meio da própria instituição ou seja, da sua estratégia. Existem 4 configurações estratégicas: prospetoras, defensivas, analisadoras e recreativas. Kanter acrescenta ainda

que os indivíduos são geradores de inovação desde que lhe sejam atribuídas as condições necessárias;

- Decisionais, difusão – interpretam a inovação como um processo de tomada de decisão, tendo sempre em conta o contexto organizacional. Cada ator/ indivíduo da organização tem os seus próprios objetivos que ajusta parcialmente à instituição. Cohen et al. citado em (Piteira, 2010) no seu modelo caixote do lixo diz que as inovações são soluções à procura da necessidade, ou seja, a decisão não é pré determinada nem racional. As decisões das organizações combinam de um modo mais ou menos emparelhado./ Mintzberg et al. citado em (Piteira, 2010), defende o modelo das decisões não estruturadas, ou seja, defende que maior parte das decisões são consideradas em ambiente de ambiguidade e ultrapassadas por lutas políticas. Uma decisão é uma implicação específica numa ação, um conjunto de ações começa coma identificação de um estímulo para a ação e termina com uma implicação específica para a ação. Gerir a inovação passa pela aceitação do carácter imprevisto;
- Modelos de adoção e integrativos, Rogers (1983) citado em (Piteira, 2010), defende que a inovação é um processo linear e sequencial. É constituído por três etapas: geração de ideias, desenvolvimento e a sua difusão e adoção pelos utilizadores.

As mudanças radicais e aceleradas nos modos de produção e nas relações sociais refletem a emergência de novas expressões como nova economia ou sociedade de informação e do conhecimento. Assim a inovação constitui um foco de atenção para a ciências sociais e para as políticas estratégicas de desenvolvimento socioeconómico. A capacidade inovadora não depende somente dos fatores económicos mas sim de toda a estrutura social, cultural e política da organização e da gestão de todos os recursos disponíveis e vai depender também da otimização e aplicação inteligente e produtiva dos recursos disponíveis (Liberado, 2017).

A inovação apresenta-se então como uma estratégia para as instituições. (Piteira, 2010). Os indivíduos são os próprios agentes de mudança, que desenvolvem projetos individuais. (Castells, Manuel; Gustavo, 2005). Sendo os indivíduos os próprios agentes de mudança, a capacitação e participação dos cidadãos são aspetos críticos da inovação social, pois envolvem atividades colaborativas entre os setores público, privado e terceiro setor. Podemos acrescentar ainda que a inovação pode ser considerada como um fator distintivo e seletivo das organizações, não sendo só aplicada ao terceiro setor, mas a todos os setores da sociedade. Mesmo a inovação social sendo um fator distintivo ainda não existe consenso nas variáveis que deem ser incluídas para a medição do esforço inovador, da natureza das inter-relações, sobre os métodos de inovação social ou indicadores objetivos e universais para a medição da IS, daí existir a dificuldade de definição

abrangente do termo. Ainda correlacionado com a inovação está o empreendedorismo social, a economia social, os serviços e práticas de responsabilidade social e corporativa (Edwards-Schachter et al., 2012). Apesar da inovação social se situar mais no terceiro setor e estar presente nas políticas públicas não devem ser ignoradas quaisquer iniciativas privadas (Liberado, 2017).

A Inovação Social é vista como um método de fornecimento de novas soluções e instrumentos de gestão dos problemas da crise económica e outros problemas associados, tais como, escassez de recursos, redução dos desequilíbrios facilitando a sua resolução mais rápida (Edwards-Schachter et al., 2012). A Comissão Europeia e a Iniciativa Europa 2020 apontam a Inovação Social como uma oportunidade de moldar a Europa adaptando às novas realidades sociais, gerando novas soluções para que seja possível uma maior conexão com os cidadãos e a promoção das reformas dos serviços públicos e melhoria da qualidade de vida (Edwards-Schachter et al., 2012).

A dificuldade do desenvolvimento da inovação advém que, a aprendizagem da nova prática social faz-se no interior da antiga, pelo que é necessário inventar relações diferentes num sistema que se vive numa certa prática (Piteira, 2010)

Os processos de Inovação Social resultam de um contexto de redes de cooperação que integram todas as organizações: privadas, públicas, do terceiro setor ou elementos e atores da sociedade, Santos e Seabra (2015), citado em (Liberado, 2017). A Inovação Social resulta de um processo de aprendizagem coletiva, de partilha e cocriação, onde existe uma ligação com o conhecimento dos vários atores que interagem no processo. Os processos de Inovação Social resultam de uma estrutura eficiente de mobilização de pessoas e recursos que contribuem para um objetivo comum e normalmente ocorrem em estruturas que possuem estruturas pouco hierarquizadas, que funcionam através de sistemas de decisão participativos e com forte inter-relação com o nível de organização do trabalho. O aumento da participação dos atores reforça a sua capacidade de intervenção (Liberado, 2017).

O discurso dominante nas políticas europeias apresentam a Inovação Social como uma resposta aos problemas sociais e condições sociais, com interferência direta na qualidade de vida, no entanto a literatura não descreve critérios claros ou indicadores para avaliar a Inovação Social no bem estar e qualidade de vida. Existe interesse em desenvolver indicadores para medir os resultados das atividades de Inovação Social em termos de “saúde social” e melhorias na qualidade de vida e bem estar, independentemente de ser nas comunidades, cidades ou grandes regiões geográficas, sob a perspetiva de um “ecossistema de inovação”(Edwards-Schachter et al., 2012).

Conger define comunidade como “leis , organizações ou procedimentos que mudam a forma das pessoas se relacionar, consigo mesmo ou com os outros, ou coletivamente”, então, neste sentido as inovações sociais, que são a vontade de agir ou fazer de forma diferente e tem como objetivo



transformações sociais é necessariamente a comunidade. Posto o anterior, comunidade é o que se refere a interesse e valores comuns, que afetam o processo das organizações e os mecanismos que permitem a satisfação das necessidades básicas para melhoria do bem estar (Edwards-Schachter et al., 2012).

A Inovação Social é uma abordagem perante as questões sociais desafiantes que dá resposta às necessidades dos grupos vulneráveis e com o objetivo de melhorar a qualidade de vida. Uma vez que as empresas sociais não são necessariamente inovadoras, embora forneçam valor social podem não visar o lucro. Neste contexto, Silva e Almeida (2015), afirmam que apesar da Inovação Social poder gerar receitas e poder contemplar lucro não tem como finalidade principal a sua obtenção, mas sim gerar impactos positivos na resolução dos problemas sociais que se tornem difíceis de quantificar. Porém a avaliação é um elemento básico do planeamento das iniciativas e projetos sociais, pois contribui para a melhoria dos processos de tomada de decisão (Liberado, 2017).

A avaliação das iniciativas e projetos sociais tem vindo a ganhar relevância no domínio das políticas públicas, pois para além de ser fundamental para avaliar o valor de uma determinada ação, torna possível a aferição de critérios de eficácia, eficiência e efetividade, Nogueira 2002, citado em (Liberado, 2017).

Combinando a dimensão estrutural e organizacional para a satisfação das necessidades humanas, a Inovação Social faz a ligação entre os vários níveis da estrutura da sociedade, envolvendo uma reorganização das agendas locais e regionais, instituições e responsabilidades, fornecendo uma visão do papel tradicional de interação entre usuário e produtor, assim como parcerias colaborativas nos processos de inovação. Envolver os usuários no desenvolvimento de produtos e serviços não é uma ideia nova. As empresas têm interesse na opinião dos usuários sobre os seus produtos, pois é com base nesse feedback que podem melhorar e ajustar os seus produtos e adaptá-los às preferências. Hippel introduziu o conceito de usuários principais como responsáveis pela maior proporção de inovação. Os vários estudos sobre inovação tecnológica, estão a alterar o papel do usuário, pois este passa a integrar o papel de cogerador de inovação com uma participação mais ativa. Segundo Lundvall o usuário aprende interagindo e a intervenção deliberativa é fundamental para as aprendizagens e atividades de inovação. Do ponto de vista da Inovação Social, a interação entre usuários e produtores é mutuamente interdependente (Edwards-Schachter et al., 2012).

A Inovação Social está a conduzir a uma revisão da “natureza oculta” da inovação, para determinar as fronteiras entre os diferentes processos de inovação e a análise das múltiplas inter-relações entre sociedade, cultura, mercado e tecnologia. A revisão da literatura mostra a complexidade e multidimensionalidade do conceito e o surgimento da Inovação Social como um “novo paradigma” e um novo campo de estudo que reflete a transição de uma sociedade industrial para uma sociedade

baseada em conhecimento e serviços. Os desafios residem em avançar para uma definição consensual da Inovação Social e esclarecer como as atividades e projetos da Inovação Social podem ser medidos e integradas nos “sistemas de inovação”, levando em consideração as inter-relações com a qualidade de vida e indicadores de sustentabilidade. Outra das questões relevantes é o papel dos cidadãos na geração de atividades de Inovação Social. A participação de usuários e parcerias colaborativas com os setores privado, público e terceiro setor, que constituem o “quarto setor”, poderá resultar em grandes avanços na economia e melhoria na qualidade de vida assim como no desenvolvimento sustentável por meio de políticas públicas apropriadas. O empoderamento e as parcerias colaborativas podem contribuir para melhores resultados sociais, económicos, ambientais e culturais (Edwards-Schachter et al., 2012).

Em jeito de conclusão do presente capítulo, de definição e delimitação do conceito de inovação social, assim como resumo e sistematização dos pontos e conceitos abordados apresento a seguinte tabela:

**Tabela 1- Características da Inovação Social obtidas da análise de 76 definições**

<b>Dimensões</b>	<b>Características</b>
<b>Visa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bem estar social e público (Chambon et al., 1982; Gillwald, 2000; Gurrutxaga e Echeverría, 2010; Hochgerner, 2011; Mulgan, 2006a, 2006b; Rodríguez Herrera e Alvarado Ugarte, 2008; Taylor, 1970).</li> <li>• Geração de valores sociais e melhoria da qualidade de vida (QV) e desenvolvimento sustentável (Gillwald, 2000; Goldenberg et al., 2009; Henderson, 1993; Howaldt &amp; Schwarz, 2010; Levesque, 2005; Phills, Deiglmeier, &amp; Miller, 2008).</li> </ul>
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deteção de necessidades sociais reais (Hochgerner, 2011; Howaldt &amp; Schwarz, 2010; Moulaert et al., 2007; Mulgan, 2006a, 2006b; NESTA, 2007).</li> <li>• Orientado para a resolução de problemas sociais e direcionado a benefícios não lucrativos e lucrativos (Andrew &amp; Klein, 2010; De Muro e outros, 2007; Prahalad e outros, 2009; Rodríguez Herrera &amp; Alvarado Ugarte, 2008).</li> </ul>
<b>Condutores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desafios ambientais, económicos e sociais ao nível global e local (Goldenberg et al., 2009; Howaldt &amp; Schwarz, 2010; Mulgan, 2006a).</li> <li>• Demandas sociais que tradicionalmente não são abordadas pelo mercado ou</li> </ul>

	instituições existentes (Echeverría, 2010; Moulaert & Mehmood, 2010; Rodríguez Herrera & Alvarado Ugarte, 2008).
<b>Fontes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pluralidade de fontes de inovação em diferentes áreas (económicas, empresariais, sociais, culturais, artísticas) (Echeverría, 2010; Hochgerner, 2011; Neamtan &amp; Downing, 2005).</li> </ul>
<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociedade, cultura, mercado (Echeverría, 2010; Howaldt &amp; Schwarz, 2010; Levesque, 2005).</li> <li>• A região social e desenvolvimento da comunidade (Moulaert &amp; Nussbaumer, 2004; OCDE, 2004).</li> <li>• Resultado da combinação entre dinâmicas “bottom-up” e “top-down” (Goldenberg et al., 2009; Hubert, 2010; Rodríguez Herrera e Alvarado Ugarte, 2008).</li> </ul>
<b>Agentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Três áreas inter-relacionadas: sociedade civil, estado e agentes de negócios (Chambon et al., 1982; Echeverria, 2010; Novy &amp; Leubolt, 2005; Rodríguez Herrera &amp; Alvarado Ugarte, 2008).</li> <li>• “Fertilização cruzada” entre os setores sem fins lucrativos, governamentais e empresariais - o “quarto setor” (Murray et al., 2009; Phills et al., 2008).</li> </ul>
<b>Setores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atravessando fronteiras organizacionais e setoriais (Echeverría, 2010; Goldenberg et al., 2009; Prahalad et al., 2009; Rodríguez Herrera e Alvarado Ugarte, 2008).</li> </ul>
<b>Processos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de inovação baseada em posicionamento - contextualizada e dependente de caminho - para atividades de inovação (MacCallum et al., 2009; Moulaert &amp; Nussbaumer, 2004).</li> <li>• Foco nas tecnologias como facilitadores da inovação (Howaldt &amp; Schwarz, 2010; Prahalad et al., 2009).</li> <li>• Papel ativo dos usuários / pessoas e criação de novas relações sociais no codesenvolvimento e cogeração de inovações (Harrison et al., 2009; Murray et al., 2009; Prahalad et al., 2009).</li> <li>• Processo coletivo de aprendizagem (Cloutier, 2003; Lettice &amp; Parekh, 2010; Murray et al., 2009).</li> <li>• As etapas do processo são as seguintes: identificação e definição do problema a ser tratado; identificar, definir e selecionar possíveis soluções; planejar e implementar a inovação; revisar, avaliar e continuar ou ajustar a inovação; e dimensionamento e difusão de inovações de sucesso.</li> </ul>

<b>Capacitação e Capital Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar a capacidade de ação sociopolítica e o acesso aos recursos necessários para a realização de direitos e a satisfação de necessidades (Hubert, 2010; Lallemand, 2001).</li> <li>• Colaboração de ativação e construção de sistemas ou “andaimes” (Moulaert et al., 2005).</li> <li>• Empoderamento de grupos sociais privados (Howaldt &amp; Schwarz, 2010; Lallemand, 2001; Moulaert et al., 2005, 2007).</li> </ul>
<b>Governança</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação / colaboração de pessoas nos processos de tomada de decisão e governança local (Chambon et al., 1982; Dawson e Daniel, 2010; MacCallum et al., 2009; Taylor, 1970).</li> <li>• Modelo de governança: multinível e colaborativo (De Muro et al., 2007; Heiskala, 2007; Moulaert &amp; Nussbaumer, 2004).</li> </ul>
<b>Resultados e Outcomes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolvimento de novas formas de organização e relações sociais (Conger, 1974; Fontan, 1998; Hochgerner, 2011; Levesque, 2005; Moulaert et al., 2007; Neamtan e Downing, 2005; OECD, 2004).</li> <li>• Geração de novos (ou melhorados) produtos, serviços, normas, regras, procedimentos, modelos, estratégias e programas (Cloutier, 2003; Coleman, 1970; Conger, 1974; Levesque, 2005; OCDE, 2004; Prahalad et al., 2009).</li> <li>• Melhorias no bem-estar, sustentabilidade, inclusão social e QV, particularmente para populações menos favorecidas e marginalizadas (Andrew &amp; Klein, 2010; Hubert, 2010).</li> <li>• Melhoria no acesso a direitos e inclusão política.</li> <li>• Impacto nas políticas de desenvolvimento em todos os níveis (Moulaert &amp; Nussbaumer, 2008; Rodríguez Herrera &amp; Alvarado Ugarte, 2008).</li> </ul>

**Fonte:** (Edwards-Schachter et al., 2012)

## 2.2 O Terceiro Setor

Jacques Delors, ex-presidente da Comissão Europeia (CE), refletiu como poderia promover o Terceiro Setor, na sua posição de chefe da Comissão Europeia, pois considerava que existia um “fraco reconhecimento do terceiro setor” na União Europeia. De fato, o terceiro setor na Europa carece de uma identidade clara e não há uma compreensão clara e partilhada em toda a Europa e dentro da União Europeia sobre o que é o terceiro setor e qual o seu papel no espaço público europeu. Uma das principais razões para essa falta de identidade comum é que as múltiplas iniciativas auto-organizadas baseadas em cidadãos que compõem o terceiro setor não são suficientemente conscientes de fazer parte de um setor que partilha atributos comuns, valores e o que os economistas chamam de “função objetivo” comum. Ou objetivos subjacentes, independentemente de seu campo específico de atividade (Bernard Enjolras, Lester M. Salamon, Karl Henrik Sivesind, 2018).

Esta falta de reconhecimento, identidade comum e consciência tem consequências para a visibilidade e legitimidade política do terceiro setor, tanto a nível nacional como europeu, e é tanto um sintoma como uma causa das lacunas de conhecimento que preocupam este setor. Embora os procedimentos estatísticos oficiais tenham sido desenvolvidos a nível internacional para gerar dados comparativos sistemáticos sobre as principais características da escala e impacto de pelo menos um dos principais componentes do terceiro setor - ou seja, instituições sem fins lucrativos - e voluntariado, as agências estatísticas da Europa têm demorado a adotar esses procedimentos e, portanto, demora a avaliar as contribuições, mesmo destas importantes componentes do terceiro sector, para a economia e sociedade europeias. Além disso, apesar da importância do terceiro setor na Europa, existe pouca conscientização sobre as barreiras que impedem a operação e o impacto das organizações do terceiro setor ou sobre as medidas que podem ser tomadas para eliminá-las ou reduzi-las (Bernard Enjolras, Lester M. Salamon, Karl Henrik Sivesind, 2018).

“Terceiro setor” e os seus vários nomes são provavelmente um dos conceitos mais intrigantes do discurso político e social moderno. Abrange uma diversidade de instituições que só recentemente foram reconhecidas no discurso público ou académico como um setor distinto e, mesmo assim, apenas com graves dúvidas, devido à aparente indefinição de fronteiras entre seus supostos componentes. Alguns observadores adotam uma definição muito ampla que, além das organizações, inclui as ações dos indivíduos e os sistemas de valores sociais (Heinrich 2005) citado em (Bernard Enjolras, Lester M. Salamon, Karl Henrik Sivesind, 2018) . Outros preferem definições mais restritas, concentrando-se, por exemplo, em organizações “não-governamentais” ou “sem fins lucrativos” ou “de caridade”.

Outras definições fixam os limites deste setor com base em fatores como a fonte da renda organizacional, o tratamento dos excedentes operacionais organizacionais, quem as organizações servem, como são tratadas na legislação tributária, que valores incorporam, como são governadas, qual é seu status legal, como dependem de voluntários ou quais são seus objetivos (Salamon e Anheier, 1997a; b; Salamon, 2010; Evers e Laville, 2004; Alcock e Kendall, 2011; Cohen e Arato, 1994; Edwards, 2011; Habermas, 1989) citado em (Bernard Enjolras, Lester M. Salamon, Karl Henrik Sivesind, 2018). Estas definições também identificam o terceiro setor usando termos diferentes - incluindo setor da sociedade civil, setor sem fins lucrativos, setor voluntário, setor de caridade, terceiro setor e, mais recentemente, economia social, empreendimento social e muitos mais (Teasdale 2010) citado em (Bernard Enjolras, Lester M. Salamon, Karl Henrik Sivesind, 2018).

Grupos de interesse diversificados e frequentemente conflitantes - dos movimentos sociais de esquerda a *think tanks* conservadores - reivindicam a propriedade do conceito do terceiro setor por causa das conotações que ele evoca, como o seu propósito público, liberdade de associação, altruísmo, iniciativa cívica, espontaneidade ou informalidade.

Muitas percepções populares das atividades do terceiro setor parecem partilhar uma posição ideológica subjacente que valoriza o empreendedorismo individual e a autonomia, e se opõem à destruição dessa autonomia pelas hierarquias, enquanto outras veem este setor como uma fonte de empoderamento dos cidadãos (Howell e Pearce, 2001) citado em (Bernard Enjolras, Lester M. Salamon, Karl Henrik Sivesind, 2018).

O terceiro setor tem então associado a si um conjunto de valores ideológicos extremamente diversificados - uma expressão da liberdade individual, um amortecedor contra o poder, um veículo para a promoção cidadã de políticas progressistas, um parceiro do governo na prestação de serviços necessários (Bernard Enjolras, Lester M. Salamon, Karl Henrik Sivesind, 2018).

Estas instituições são alocadas para as corporações, governo ou setores de “instituições sem fins lucrativos que servem famílias” com base em se (a) produzem bens ou serviços para venda no mercado, (b) são controlados pelo governo ou (c) São financiados total ou principalmente por contribuições das famílias. Uma vez que muitas instituições potenciais do terceiro setor, como organizações sem fins lucrativos, cooperativas, mútuas e empresas sociais, produzem bens e serviços que muitas vezes são comprados no mercado ou em contratos governamentais (por exemplo, assistência médica, educação, creche), setor corporativo nas estatísticas económicas nacionais, onde perdem a sua identidade como entidades do terceiro setor. (Bernard Enjolras, Lester M. Salamon, Karl Henrik Sivesind, 2018)

O termo “economia social” não é amplamente utilizado (Bernard Enjolras, Lester M. Salamon, Karl Henrik Sivesind, 2018). Nos últimos anos, um subsetor robusto de “empresas sociais”

emergiu, consistindo de entidades que usam atividades do tipo de mercado para servir a propósitos sociais, mas assumem uma variedade de formas legais. Em suma, não existe um conceito comumente aceite de terceiro setor no Reino Unido, e a multiplicidade de termos e conceitos em uso levanta questões sobre se uma conceitualização coerente do terceiro setor é possível, mesmo em um único país, e muito menos em todos os países. No mínimo, diferentes definições podem ser apropriadas para diferentes propósitos. Em contraste, na França e na Bélgica - assim como em toda a Europa do Sul (Portugal, Espanha, Itália e Grécia) e em partes da Europa Oriental, a parte francófona do Canadá e toda a América Latina - o conceito de “economia social” ganhou em contraste com as definições que prevalecem noutros sítios da Europa - que enfatizam as características organizacionais como o propósito de caridade, envolvimento voluntário ou restrição de distribuição sem fins lucrativos - a concepção de economia social concentra-se nas características sociais, como a expressão de solidariedade social e governança interna democrática. O conceito de economia social abrange não só os sectores voluntários, caridade ou sem fins lucrativos, mas também cooperativas e sociedades mútuas que produzem valor para o mercado, e recém-criadas “cooperativas sociais” que são ainda mais socialmente orientadas. Muitas cooperativas e mutualistas têm crescido e evoluído para instituições comerciais, o conceito economia social “mancha”, assim, a linha entre, por entidades com fins lucrativos baseadas no mercado e as sem fins lucrativos, ou sem fins lucrativos de distribuição de entidades que são fundamentais para muitas concepções Europeias do norte e anglo-saxãs (Bernard Enjolras, Lester M. Salamon, Karl Henrik Sivesind, 2018).

O terceiro setor na Europa Central e Oriental, onde o amplo conceito abrangente a “sociedade civil” é amplamente utilizado no discurso público. A sociedade civil consiste em organizações formais e estruturas informais baseadas na comunidade, bem como ações individuais tomadas em benefício de outras pessoas, incluindo melhoria da comunidade ou ambiente natural, participação em eleições ou manifestações, voluntariado informal ou direto e participação política geral. Termos mais restritos - terceiro setor ou setor sem fins lucrativos - são usados relativamente ao conjunto de organizações com diferentes formas jurídicas, incluindo associações, fundações, cooperativas, empresas mútuas, sindicatos, associações empresariais, associações profissionais e organizações religiosas. O uso de vários termos mudou durante a transformação política após a dissolução do bloco soviético. O termo “setor sem fins lucrativos” foi muito popular no início da transformação. No entanto, a adesão à UE introduziu também o conceito de economia social. Recentemente, o termo muito amplo e inclusivo “terceiro setor” vem ganhando popularidade. Inclui todos os tipos de atividades da sociedade civil que possuem estrutura permanente ou formal, incluindo cooperativas que permitem a distribuição de lucros. Alguns países aproximam-se da extremidade “britânica”, concentrando-se em organizações estruturadas que aderem a uma não distribuição de

restrições de lucro. Este é o caso, por exemplo, na Alemanha e na Áustria, onde o termo “organização sem fins lucrativos” é comum, embora o conceito de “sociedade civil” também tenha ganhado alguma força nesses países.

Nos últimos anos, o termo “empreendedores sociais” ganhou importância – pois significam abordagens inovadoras principalmente para problemas sociais, com alta orientação para o mercado, não necessariamente sem fins lucrativos, não necessariamente envolvendo elementos voluntários, e onde os ganhos financeiros podem ser tão importantes quanto a missão social (Bernard Enjolras, Lester M. Salamon, Karl Henrik Sivesind, 2018).

Enquanto as teorias económicas atribuem um papel primordial ao Estado e ao mercado e consideram o terceiro setor apenas como um complemento para esses outros dois setores, preenchendo os serviços que os outros dois setores não fornecem, um segundo corpo de literatura vê o terceiro setor como uma fonte de inovações sociais pioneiras que o governo e o mercado subsequentemente copiam ou apoiam. Essa visão foi conceitualmente articulada mais plenamente na noção de “interdependência” entre o governo e o terceiro setor. Por causa dos custos de transação envolvidos na mobilização de governos (Bernard Enjolras, Lester M. Salamon, Karl Henrik Sivesind, 2018).

São as organizações do Terceiro Setor que frequentemente se apresentam para identificar problemas não resolvidos e elaborar soluções inovadoras (Bernard Enjolras, Lester M. Salamon, Karl Henrik Sivesind, 2018).

A literatura sobre economia social também sublinhou este papel das entidades do terceiro setor, no seu caso, mutualidades, cooperativas e empresas sociais, como fontes significativas de Inovação Social e mudança social, contribuindo para a integração no mercado de trabalho, combatendo a exclusão social e a pobreza, criando capital e desenvolvimento de novos serviços e formas de atender às necessidades sociais não atendidas (Bernard Enjolras, Lester M. Salamon, Karl Henrik Sivesind, 2018).

Outros atores defendem ainda que as Organizações do Terceiro Setor (OTS) “são espaços de liberdade e atividades não forçadas, onde voluntários e profissionais, em parceria com outras partes interessadas, estão em condições de responder criativamente a novos desafios, desenvolver novas formas de organização e interações e responder a demandas sociais que tradicionalmente não são abordadas” (Bernard Enjolras, Lester M. Salamon, Karl Henrik Sivesind, 2018).

A contribuição potencial do terceiro setor e do voluntariado para as inovações sociais pode ser vista em diferentes níveis:

- No nível micro: podem ser um elemento importante que afeta o desenvolvimento socioeconómico das sociedades, ajudando indivíduos necessitados, aumentando as suas capacidades e promovendo o seu bem-estar;



- No nível meso: mudar a forma de governar, bem como o desenvolvimento das comunidades locais, pode ter um impacto distinto das inovações sociais;
- No nível macro: as inovações sociais podem envolver a transformação das maneiras pelas quais a sociedade pensa e age. A construção de novas relações sociais também pode ser um componente principal do impacto macroeconómico das inovações sociais do terceiro setor (Bernard Enjolras, Lester M. Salamon, Karl Henrik Sivesind, 2018).

A presença de Organizações do Terceiro Setor não é uma solução fácil ou direta para desigualdades em participação e representação, ou problemas de integração social, já que os seus efeitos variam entre diferentes grupos sociais e tipos de organizações (Bernard Enjolras, Lester M. Salamon, Karl Henrik Sivesind, 2018).

Há muito que as organizações do Terceiro Setor estão associadas à prestação de serviços humanos que contribuem para o bem-estar e a qualidade de vida. De fato, esse papel do setor é um foco principal do que há muito tempo é a teoria económica dominante do terceiro setor, que vê a existência deste setor como resultado de uma procura por serviços que nem o mercado nem o governo podem fornecer devido a falhas inerentes a essas instituições alternativas - isto é, o problema do “free rider” no caso dos mercados e a necessidade de apoio majoritário no caso dos governos (Hansmann 1980; Weisbrod 1977) citado em (Bernard Enjolras, Lester M. Salamon, Karl Henrik Sivesind, 2018).

### **2.3. A Inovação Social em Portugal**

Têm sido feitas investigações no contexto nacional, nesta área, os autores apontam Portugal como um país dual em relação à inovação, pois, é verificada a existência de um conjunto de pequenas empresas inovadoras com recursos humanos altamente qualificados, que apostam em novos produtos e em múltiplas parcerias, no entanto, a par desta realidade coexistem estruturas empresariais que não são inovadoras, de baixo perfil tecnológico, pouco cooperativas e com mão de obra pouco qualificada (Conceição e Heitor, 2003; Cardoso et al., 2005) citado em (Liberado, 2017).

Bernardino e Santos (2014), abordaram o perfil do empreendedor social em Portugal, e sustentam que os empreendedores sociais apresentam um elevado nível de formação em diversas áreas científicas e uma personalidade marcada pelo nível de extroversão, de abertura à experiência e consciência social (Liberado, 2017).

Ferreira (2005) acrescenta que o empreendedor social assume um papel simultaneamente político e operacional, articulando a missão dos objetivos com as atividades da organização (Liberado, 2017). Em Portugal, a rede de respostas às famílias, designadamente creches e lares, as políticas de assistência social e de combate à pobreza e a ausência de respostas públicas que garantam níveis de cobertura satisfatórios é compensada pela forte presença do terceiro setor que assegura as responsabilidades que o Estado não assume (Liberado, 2017).

Silva e Pereira 2015 afirmam que o Estado Social português desenvolveu-se muito mais com as políticas públicas que atribuem muitas responsabilidades, o papel atribuído ao terceiro setor continuou a expandir-se, então as suas ações compõe cada vez mais a realidade do dia de hoje (Liberado, 2017).

As juntas de freguesia são exemplo do poder local administrativo que desenvolvem projetos sociais para combater a exclusão social. As práticas e projetos desenvolvidos permitem filtrar o conjunto de competências empreendedoras e criativas dos agentes locais (Liberado, 2017).

As Políticas Públicas (PP) e ações do governo são implementadas com o objetivo de manter o bem estar da sociedade, logo de acordo com as necessidades e expectativas da sociedade. Estão sujeitas a pressões e discussão de acordo com a disponibilidade das novas tecnologias, exigência de uma maior eficiência e assim como respostas a situações individuais e coletivas cada vez mais complexas que implicam abordagens inovadoras na sua forma de conceção, implementação, monitorização e avaliação (Neves 2003) citado em (Liberado, 2017).

Se por um lado a crise do Estado Providência, levou ao reforço das políticas neoliberais que privilegiam o investimento público, com vista ao aumento da competitividade, por outro a exclusão social origina novas necessidades e problemas de natureza coletiva, o que faz com que surja a necessidade de inovações sociais (Comeau 2004) citado em (Liberado, 2017).

As políticas públicas de base local assentam num modelo de governação territorial onde o poder de decisão se encontra descentrado dos atores locais e o plano de ação é delineado com base nas potencialidades e necessidades de uma delimitação geográfica. Esta descentralização tem potencialidade para reforçar a eficácia e a eficiência do setor público, comparativamente com as políticas definidas a nível nacional (Neto, Serrano e Santos 2015) citado em (Liberado, 2017).

A resolução para a exclusão social poderá ser encontrar novas formas inovadoras de revelar as necessidades, cooperar e democratizar a gestão pública, demonstrando e realçando sempre a importância da capacitação dos atores e tendo sempre presente que o desenvolvimento local inclui também mudanças estruturais que promovem a capacitação individual e coletiva no sentido de encontrar soluções para as problemáticas. A presença dos recursos necessários e as condições

favoráveis assim como dinâmicas de associação são as condições necessárias para a difusão da inovação André e Abreu 2006, Moulaert 2000 citado em (Liberado, 2017).

As empresas sociais são organizações que surgiram nos últimos 30 anos como resposta aos graves problemas de exclusão social e desemprego no final dos anos 70. Sendo assim, o conceito de empreendedorismo social surgiu como uma nova forma de olhar para o empreendedorismo. O empreendedorismo social caracteriza-se pelo reconhecimento de um problema social que irá despoletar o espírito empreendedor daqueles que pretendem ser agentes de mudança e pretendem criar valor social (Liberado, 2017).

Os empreendedores sociais desempenham um papel importante na substituição do papel do estado, concretizando-se nas iniciativas de articulação entre os princípios de organizações não lucrativas e os métodos de negócio dos campos da gestão e da economia com vista a sustentabilidade dessas organizações. Existem ainda 3 escolas de pensamento do empreendedorismo social: Inovação Social, onde a ênfase é dada à criação de valor social a partir de respostas inovadoras que permitam dar resposta num contexto de escassez de recursos, permitam a capacitação das comunidades, criem impacto social através das mudanças bem como mantenham a sustentabilidade das iniciativas; escola da economia social europeia e escola da economia solidária, Quintão 2011 citado em (Liberado, 2017).

## **2.4. Plataforma Aveiro em Rede e Inovação Social**

Sendo a Inovação Social uma abordagem perante as questões sociais desafiantes como forma de responder às necessidades dos grupos vulneráveis e com o objetivo de melhorar a qualidade de vida, a Plataforma Aveiro em Rede cumpre estes mesmos requisitos. Como vai ser apresentado mais à frente, foi através do Diagnóstico Social (DS) que diagnosticaram as necessidades da população alvo e foi desenvolvida uma ferramenta, que envolveu ao longo de todo o processo todos os participantes, envolvendo também todos os recursos existentes e melhorando um processo, ou seja, melhorando o trabalho interinstitucional.

Na literatura é ainda mencionado que “empresas sociais embora forneçam valor social podem não visar o lucro”, como é o objetivo da Plataforma Aveiro em Rede. A Plataforma Aveiro em Rede visa a criação de valor social e tem como um dos objetivos a melhoria de processos já existentes, tais como a partilha de recurso, envolvendo todos os atores e reutilizando os recursos, criando ferramentas que tornem possível uma gestão mais eficaz de cada instituição.

Neste contexto, Silva e Almeida (2015) afirmam que apesar da Inovação Social poder gerar receitas e poder contemplar lucro não tem como finalidade principal a sua obtenção, mas sim gerar impactos positivos na resolução dos problemas sociais que se tornem difíceis de quantificar, o que

reforça o anteriormente mencionado. A Plataforma Aveiro em Rede, tem como objetivos a resolução dos problemas sociais detetados, gerando impactos positivos nas instituições da região de Aveiro.

Porém a avaliação é um elemento básico do planeamento das iniciativas e projetos sociais, pois contribui para a melhoria dos processos de tomada de decisão (Liberado, 2017), o que a Plataforma Aveiro em Rede também tem em atenção, pois ao longo do seu desenvolvimento foram sido reunidos e estudados critérios e dados que iam ser recolhidos com a utilização da plataforma, que podiam ser cruzados e trabalhados para que fosse possível concluir e medir o impacto da Plataforma Aveiro em Rede na gestão e partilha de recursos entre instituições, na gestão interna das próprias instituições, assim como profissionais que estariam dotados de utilizar esta ferramenta, para isso desenvolveu também ações de sensibilização e formação.

Outros atores, afirmam que a Inovação Social pode mesmo manifestar-se nas políticas de inclusão social, inclusão de pessoas ou coletivos, com base territorial, o que mais uma vez a Plataforma Aveiro em Rede responde, pois tem como objetivo a inclusão social do público alvo da região de Aveiro.

Será ainda importante referir que a literatura afirma que “envolver os usuários no desenvolvimento de produtos e serviços não é uma ideia nova. As empresas têm interesse na opinião dos usuários sobre os seus produtos, pois é com base nesse feedback que podem melhorar e ajustar os seus produtos e adaptá-los às preferências”, o que a Plataforma Aveiro em Rede também tem o cuidado de fazer, pois em cada fase foi sendo feita uma reunião com todos os participantes, apresentados os dados que já tinham sido recolhidos, as fases que estavam a ser desenvolvidas assim como as ações futuras, para que ao mesmo tempo todos os envolvidos fossem tendo conhecimento dos dados obtidos e do tipo de tratamento que iriam ter para responder aos objetivos do projeto.

Outros atores, afirmam que “a resolução para a exclusão social poderá ser encontrar novas formas inovadoras de revelar as necessidades, cooperar e democratizar a gestão pública, demonstrando e realçando sempre a importância da capacitação dos atores e tendo sempre presente que o desenvolvimento local inclui também mudanças estruturais que promovem a capacitação individual e coletiva no sentido de encontrar soluções para as problemáticas. A presença dos recursos necessários e as condições favoráveis assim como dinâmicas de associação são as condições necessárias para a difusão da inovação” o que a Plataforma Aveiro em Rede também responde, pois foi criada para a resolução da exclusão social, é uma forma inovadora de partilha e gestão de recursos, que não tinha existido anteriormente, que envolve a capacitação dos atores sociais e responsáveis, tem sempre em vista o desenvolvimento local, pois inclui somente elementos da Rede Social de Aveiro (RSA) e pretende encontrar soluções para as problemáticas existentes.

Por fim, outros atores afirmam também que a “Inovação Social, onde a ênfase é dada à criação de valor social a partir de respostas inovadoras que permitam dar resposta num contexto de escassez de recursos, permitam a capacitação das comunidades, criem impacto social através das mudanças bem como mantenham a sustentabilidade das iniciativas”, o que a Plataforma 4iS também responde, pois cria valor social, porque rentabiliza os recursos existentes e permite o lucro e melhoria da gestão interna das instituições, num contexto local que é a região de Aveiro, e vai criar impacto social ao longo do tempo pois disponibiliza uma ferramenta de gestão interna e que permita a partilha de recursos e possibilita um contacto mais permanente, facilitador, intuitivo e muito mais rápido entre instituições.

## **CAPÍTULO III- ATUAÇÃO DA PLATAFORMA 4Is NO ÂMBITO DA INOVAÇÃO SOCIAL**

Neste capítulo, vai discutir-se o contributo da Plataforma 4iS para a Inovação Social, no âmbito do projeto Aveiro em Rede. Isto é, pretende-se apresentar a ferramenta desenvolvida para responder às lacunas identificadas no Diagnóstico Social a nível local referentes à exclusão social. Importa também dar a conhecer e ressaltar a importância do trabalho e atuação em rede por parte das instituições, Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e privadas assim como cooperação com as entidades governamentais.

A análise resulta da observação e participação direta na execução e implementação da Plataforma Aveiro em Rede, resultantes na experiência do estágio curricular na Plataforma 4iS.

A elaboração deste capítulo vai basear-se nos dados recolhidos e disponibilizados pelo projeto e entidades envolvidas. A utilização e disponibilização dos dados tem o consentimento da Plataforma 4iS.

A apresentação e discussão dos resultados é feita respeitando a lógica temporal do desenvolvimento do projeto, assim na primeira fase é abordado o projeto Aveiro em Rede, uma vez que a Plataforma Aveiro em Rede foi desenvolvida para corresponder a um dos seus objetivos. De seguida, é abordada a Plataforma Aveiro em Rede, assim como análise dos dados recolhidos e analisados para dar resposta ao desenvolvimento desta ferramenta de Inovação Social.

Também se importa fazer referência ao Diagnóstico Social de Aveiro, enquanto documento base disponível considerando as questões em análise: i) como referência e identificação das lacunas detetadas; ii) enquanto identificação e caracterização das respostas existentes/ conhecidas; iii) caracterização da população alvo, com especial atenção a análise das respostas de cada instituição fazendo ligação à gestão de equipamentos em rede. Através desta caracterização, será possível apresentar as principais problemáticas sociais detetadas assim como os recursos existentes e direcionar o presente capítulo para o contributo desta ferramenta de gestão e partilha de recursos para a Inovação Social.

### **3.1 Enquadramento do desenvolvimento do Projeto “Aveiro em Rede”**

O Aveiro em Rede é um projeto do CLDS 3G Aveiro. Os Contratos Locais de Desenvolvimento Social (CLDS) foram sendo alvos de modificações. Inicialmente eram designados sendo como CLDS, que na sua proposta inicial tinham como objetivo a promoção da inclusão dos cidadãos através de ações, de parceira, que combatam a pobreza e a exclusão social nos territórios enfraquecidos (Social, sem data-a). Foram posteriormente designados como CLDS+ onde mantinham o objetivo de promoção da inclusão social dos cidadãos, tais como, aumento da empregabilidade, combate de situações críticas de pobreza e exclusão social de territórios envelhecidos e atingidos por calamidades. Esta versão descrita anteriormente do CLDS+ já incluía as pessoas portadores de deficiência(Social, sem data-b).

Na sua última e terceira fase, passaram a ser designados CLDS 3G (Contratos Locais de Desenvolvimento Social 3ª Geração) que tinham como objetivo a capacitação dos cidadãos e famílias, assim como potenciar os territórios com o objetivo de crescimento económico, promovendo a equidade territorial, igualdade de oportunidades e inclusão social. Em suma, as várias alterações na designação do CLDS ocorreram com vista à promoção e maior adaptação dos programas e ações às necessidades locais assim como recursos e agentes disponíveis na proximidade para o cumprimento do principal objetivo, a inclusão de todos os cidadãos(Social, 2016).

Os Contratos Locais de Desenvolvimento Social 3G (CLDS-3G) estabelecem ligação e são desenvolvidas por “Entidades de direito privado sem fins lucrativos que atuam na área do desenvolvimento social, designadamente Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e equiparadas, Misericórdias, Associações de Desenvolvimento Local (ADL), Organizações Não Governamentais (ONG) e Cooperativas de Solidariedade Social, na qualidade de Entidade Coordenadora Local de Parceria (ECLP) e designada em sede do Conselho Local Ação Social (CLAS).” Tem como objetivo promoção e inclusão social dos cidadãos, através de ações em parceria para combater a pobreza e exclusão social.

Os CLDS 3G atuam sob os seguintes princípios: (1) Promoção da criação de circuitos de produção, divulgação e comercialização de produtos locais e ou regionais de modo a potenciar o território e a empregabilidade; (2) Promoção do desenvolvimento de instrumentos facilitadores tendo em vista a mobilidade de pessoas a serviços de utilidade pública, a nível local, reduzindo o isolamento e a exclusão social; (3) Promoção do desenvolvimento de instrumentos capacitadores das instituições da economia social promovendo a implementação de serviços partilhados, que permitam uma maior racionalidade de recursos e a eficácia de gestão; (4) Promoção da inclusão social dos cidadãos, de forma multisectorial e integrada, através de ações, a executar em parceria, que permitam contribuir para o aumento da empregabilidade, para o combate a situações críticas de

pobreza, particularmente infantil, da exclusão social de territórios vulneráveis, envelhecidos ou fortemente atingidos por calamidades; e por último, (5) Promoção da concretização de medidas que promovam a inclusão ativa das pessoas com deficiência e incapacidade, bem como a capacitação das instituições.

Dos princípios anteriormente apresentados é destacado o segundo princípio pois será a base do projeto Aveiro em Rede apresentado no ponto seguinte.

Os CLDS são financiados pelo Fundo Social Europeu (FSE) e por verbas provenientes de resultados líquidos da exploração de jogos sociais no que se refere a despesas não elegíveis nos fundos estruturais. São aplicados em todo o território nacional continental em perfis territoriais que abrangem uma ou mais das seguintes características:

- Territórios especialmente afetados pelo desemprego;
- Territórios com situações críticas de pobreza, principalmente infantil;
- Territórios envelhecidos;
- Territórios fortemente atingidos por calamidades.

As ações a desenvolver pelos CLDS-3G integram os seguintes eixos de intervenção:

- a) Eixo 1: Emprego, formação e qualificação;
- b) Eixo 2: Intervenção familiar e parental, preventiva da pobreza infantil;
- c) Eixo 3: Capacitação da comunidade e das instituições;
- d) Eixo 4: Auxílio e intervenção emergencial às populações inseridas em territórios afetados por calamidades.

Dos eixos anteriormente apresentados, é destacado o eixo 3 “capacitação da comunidade e das instituições”, em que se insere o Aveiro em Rede e constitui um dos objetivos da plataforma Aveiro em Rede visando a capacitação e maior autonomia dos cidadãos e instituições.

Em suma, o projeto Aveiro em Rede, atividade 16, surgiu no contexto do CLDS 3G inserido no eixo 3, “Capacitação da comunidade e das instituições” como vista a responder a um dos objetivos do CLDS 3G “Desenvolvimento de instrumentos facilitadores tendo em vista a mobilidade de pessoas a serviços públicos de utilidade pública, ao nível local, reduzindo o isolamento e a exclusão social” .



O Aveiro em Rede está integrado no CLDS 3ªG- Plano de Ação, como já referido anteriormente, foi desenvolvido após o Diagnóstico Social (DS) de 2015 como base de estratégia indispensável à elaboração do Plano de Desenvolvimento Social (PDS) 2015-2017.

### **3.2. Intervenção da Plataforma 4iS**

Na revisão bibliográfica, foi abordada a importância da atuação em rede por parte das instituições e dos atores sociais, assim como a importância da formação e capacitação dos atores envolvidos. As organizações e entidades competentes são as que devem fazer o diagnóstico de necessidades e problemas das comunidades, para que em rede desenvolvam soluções apropriadas e que, o diálogo entre elas, partilha de informações e recursos contribuam para o desenvolvimento local, diminuição de escassez de recursos e solucionamento de lacunas detetadas.

Na lógica anteriormente apresentada foi desenvolvido o Diagnóstico Social do Concelho de Aveiro. O Diagnóstico Social é “um instrumento fundamental para que o conhecimento da realidade seja conhecido e partilhado, pela sua importância base e estratégica fundamental, para que a elaboração dos planos de desenvolvimento social e concretização dos planos de ação social, seus projetos e regulamentos, possa ter consequências positivas”. Ou seja, o diagnóstico é um elemento fundamental para planeamento de respostas dinâmicas entre instituições e que resolvam concretamente os problemas detetados (*Diagnóstico Social Concelho de Aveiro*, 2015).

O diagnóstico social surgiu após a criação do Programa Rede Social formalizado em 1997, traduzida numa sociedade em rede e definida como “ o conjunto das diferentes formas de entreajuda, bem como das entidades particulares sem fins lucrativos e dos organismos públicos que trabalham no domínio da ação social e articulam entre si e com o governo a respetiva atuação, com vista à erradicação ou atenuação da pobreza e exclusão social e à promoção do desenvolvimento social”. Tendo sempre por base a parceria entre as entidades públicas e privadas, atuando sob princípio de igualdade e respeito pelos valores individuais, ou seja intrínsecos a cada um, com vista à otimização de recursos (*Diagnóstico Social Concelho de Aveiro*, 2015).

Ao analisarmos os objetivos da Rede Social, encontramos traços idênticos com os objetivos da Plataforma Aveiro em Rede. Apresento a baixo os que considero mais relevante para a presente análise, apresentando primeiramente os objetivos do Aveiro em Rede e seguida os da Plataforma Aveiro em Rede:

- “Combater a pobreza e a exclusão social e promover a inclusão e coesão sociais”, ou seja, a Plataforma 4iS tem como objetivo dar resposta à exclusão social, criando uma ferramenta

inovadora que inclua todos os agentes sociais, assim como promover o trabalho em rede resultando na coesão social;

- “Promover o desenvolvimento social integrado”, ou seja, dar resposta às necessidades detetadas através de que são de conhecimento de todos os cidadãos e que abrangem um determinado território, respeitando as características de cada um e incluindo todas as instituições e agentes sociais, promovendo assim um desenvolvimento integrado e participativo, em que todos os agentes colaboram e participam;
- “Promover um planeamento integrado e sistemático, potenciando sinergias, competências e recursos”, ou seja, ao analisarmos em primeiro lugar as lacunas detetadas, ou dividirmos as ações em diversas fases para que torne possível o apuramento de informações cada vez mais detalhadas e pormenorizadas, ao fazer o levantamento de todos os recursos e respostas e elaborando uma ferramenta que possibilite essa partilha e manutenção estamos a potenciar as instituições e atores sociais para uma gestão participativa e centrada nos recursos existentes;
- “Integrar os objetivos da promoção da igualdade de géneros, nos instrumentos de planeamento”, mais um objetivo cumprido pois permitimos a adesão de todas as instituições e organismos pertencentes à Rede Social de Aveiro, não fazendo quaisquer distinção entre privado ou público, ou ate mesmo comparando número de recursos ou repostas;
- “Garantir uma maior eficácia e uma melhor cobertura e organização do conjunto de respostas e equipamentos sociais ao nível local”, ao focarmos nos somente em instituições do concelho de Aveiro e organizações da rede social de Aveiro estamos a contribuir para uma melhor eficácia;
- E por último, “Criar canais regulares de comunicação e informação entre os parceiros e a população em geral”, a Plataforma 4iS responde sem dúvida, pois para além de ser um canal regular de comunicação e informação, para todos os atores sociais, a informação está sempre disponível facilitando esta partilha institucional (*Diagnóstico Social Concelho de Aveiro*, 2015).

Ao fazer uma análise simples aos objetivos da Rede Social, podemos verificar que os objetivos da criação da Plataforma Aveiro em Rede estão em sintonia.

O diagnóstico social chama ainda à atenção para alguns dos seguintes princípios orientadores que considero relevante para análise do presente relatório:

- Princípio da integração, ou seja impossibilidade de trabalhar de forma fragmentada, e que mais uma vez a Plataforma Aveiro em Rede tem em conta este princípio, pois integra todas as respostas e serviços numa só ferramenta;

- Princípio da articulação, que chama atenção para a necessidade de articular a intervenção dos diferentes atores sociais, que operam no mesmo território de forma simples, participada e corresponsabilizada, ao que a Plataforma Aveiro em Rede responde, pois articula todas as repostas e instrumentos;
- Princípio da subsariedade, que chama a atenção para a proximidade às populações, proximidade às suas necessidades e capacidades e com capacidade de envolver os destinatários no processo aumentando a eficácia das medidas, onde a Plataforma Aveiro em Rede se insere, pois representa uma ferramenta para a participação na gestão de recursos partilhados;
- Princípio da inovação, que traduz a modificação contante das necessidades e meios onde as respostas operam, assim como a necessidade de criação de respostas inovadoras, onde a Plataforma Aveiro em Rede responde, já que não cria repostas mas sim uma nova forma de gestão e apresentação de recursos;
- Diagnóstico social funciona como um sistema de informação local pois permite fazer o levantamento dos recursos existentes assim como a sua capacidade, identificação de problemas e carências, estabelecimento de prioridades mais fácil, posto este princípio orientador podemos afirmar que a Plataforma Aveiro em Rede foi desenhada e desenvolvida a partir das necessidades identificadas no diagnóstico Social da Rede Concelhia de Aveiro que estabeleceu como um objetivo diminuir a exclusão social criando uma ferramenta que torne a gestão de recursos mais eficaz e acessível a toda a população;
- Destaca ainda que o plano de desenvolvimento social é desenhado através do diagnóstico social para tornar possível o aumento da capacidade de identificação assim como o planeamento de respostas concretas que melhorem os níveis de participação nos projetos de intervenção social e melhorem os níveis de *empowerment* individual, colético e das organizações;
- Tornar possível um modelo de articulação e criação de parcerias no território do concelho, ou seja, permitir a rentabilização dos agentes locais, transformar as práticas das instituições aumentando a transparência

“Este instrumento insere-se na profunda Reforma da Ação Social do Município de Aveiro, assentes na exigência de termos em funcionamento uma Rede Social muito forte e bem articulada, sendo que a abordagem em rede e parceria institucional será muito importante ao longo dos próximos anos (...) no conhecimento da realidade, na gestão de problemas (..) para que se obtenham melhores resultados na área da coesão social.”. Ou seja, mais uma vez é reforçada a necessidade da coesão entre intuições para a resolução eficaz e duradoura das lacunas detetadas. O trabalho em

rede será indispensável para a coesão social e atuação em rede (*Diagnóstico Social Concelho de Aveiro*, 2015).

As áreas temáticas estabelecidas no Diagnóstico Social de Aveiro são os seguintes: infância e juventude, idosos, deficiência, migração e minorias étnicas, pessoas sem abrigo, educação, formação e emprego. Importa realçar que a Plataforma 4iS atuam na área temática da educação formação e emprego.

“Face à complexidade da gestão institucional e das intervenções (..) é importante acreditar nas potencialidades e competências da comunidade, acreditar com otimismo na capacidade individual e coletiva das pessoas e dos recursos locais para a transferência desse desígnio no bem estar social.”, É sempre a ressalva da necessidade e importância de transformação ou novas soluções, novadoras, dos recursos já existente como objetivo do em estar social. Ou seja, não é referido a criação de novos recursos, mas sim criação de novas ferramentas com o objetivo de melhorar o que já existe, daí surge a necessidade de criação de ferramentas inovadoras, que transformem ou melhorem mecanismos já existentes, pois com a criação de novos mecanismos corremos o risco de sobreposição de recursos e não resolvemos ou colmatamos lacunas já identificadas(*Diagnóstico Social Concelho de Aveiro*, 2015).

“ A intervenção social é bem sucedida quando aposta em metodologias colaborativas, centradas em soluções, preocupação com a correção dos desvios e com enfoque numa perspetiva de responsabilidade social horizontal”( *Diagnóstico Social Concelho de Aveiro*, 2015). Ou seja amais uma vez é reforçada a necessidade urgente de criação de respostas ou soluções centradas nos problemas detetados e da necessidade de co responsabilização de todos os agentes.

Tendo em conta todos os fatores anteriormente expostos, é justificada a necessidade da Plataforma Aveiro em Rede. Uma Plataforma de Inovação Social, pois une recursos de todas as instituições, tem como objetivo principal responder as necessidades detetadas no diagnóstico social, a exclusão social e é um ferramenta inovadora que permite a junção de todas as respostas e recursos passíveis de serem partilhados, dando resposta às necessidades detetadas, transformando a utilização e reaproveitando recursos já existentes. Representa ainda uma metodologia participativa, pois permite que todos os atores interagem promovendo o trabalho em parceria assim como a criação de trabalho qualificado proporcional às características do território e população alvo.

“Um dos principais resultados destas metas consistiu no desenvolvimento e implementação de um modelo de intervenção social integrada no concelho (...) não só como um processo de resolução

partilhada mas também, como um processo de qualificação das respostas e de otimização dos recursos, serviços e equipamentos.”(*Diagnóstico Social Concelho de Aveiro*, 2015) . Mais uma vez é reforçada a ideia de necessidade de criação de ferramentas que possibilitem a gestão e resolução partilhada, que seja possível a qualificação das respostas e serviços sempre com objetivo de as otimizar e aproveitar.

Foram identificadas como necessidades no Diagnóstico Social de 2015 uma (a) maior aproximação dos serviços à família/comunidade e (b) aumento da participação ativa das pessoas/famílias no seu processo de inclusão, para que assim fosse possível a redução do isolamento e da exclusão social. Para que estes objetivos anteriormente mencionados fossem possíveis de concretizar seria necessário a conjugação de sinergias para que assim fosse possível evitar a fragmentação e sobreposição de respostas existentes e fosse exequível o aumento da capacidade e eficácia da rede do concelho de Aveiro e o aumento de partilha de serviços/recursos interinstitucional, que também será um dos objetivos da Plataforma 4iS.

Na sequência da deteção das necessidades o Aveiro em Rede é um projeto que tem como objetivo a disponibilização e facilitação de acesso a informações de todas as instituições existentes no município de Aveiro, numa única ferramenta de partilha de recursos constituída por todas as instituições que aceitaram participar no projeto, ou seja uma plataforma eletrónica a que todos os cidadãos terão acesso e onde serão disponibilizados todas as respostas sociais do concelho bem como contactos dessas mesmas instituições. Na ótica das instituições poderá ser uma ferramenta de gestão, onde terão oportunidade de criar um perfil e adicionar informações sobre os recursos e serviços técnicos que disponibilizam para partilha assim como solicitar ou requisitar serviços disponibilizados por outras instituições.

O Aveiro em Rede tem como objetivos:

1. Facilitar o acesso (mobilidade virtual) da comunidade aos serviços públicos;
2. Promover a sustentabilidade das instituições;
3. Envolver 50% das instituições participantes na concretização da resposta de partilha de recursos;
4. Abranger 100 pessoas da comunidade.

(Fonte: objetivos contratualizados pela Plataforma 4iS com o CLDS)

Todas as etapas descritas anteriormente terão como objetivo tornar os recursos disponíveis e acessíveis em 2 vertentes:

- Partilha interinstitucional, ou seja, o objetivo é identificar as necessidades e recursos de cada instituição, para que na Plataforma 4iS que está a ser desenvolvida estejam disponíveis e cada instituição a possa utilizar como ferramenta de gestão e ao mesmo tempo torne possível a partilha de recursos entre instituições;
- Fácil acesso à comunidade, ou seja, para que cada cidadão tenha acesso a todas as respostas sociais e recursos disponíveis, em todo o concelho de Aveiro e todas as instituições pertencentes à Rede Social de Aveiro, e torne concretizável uma escolha consciente e responsabilizada consoante as suas necessidades.

### **3.3. Desenvolvimento da Plataforma de partilha de recursos**

O projeto foi dividido nas seguintes três fases:

1. Levantamento e diagnóstico de recursos e serviços (materiais, espaços físicos, equipamentos e entre outros) existentes no concelho de Aveiro.

Quando iniciei o estágio o arranque do projeto já se tinha dado e tive a oportunidade de colaborar na análise de todos os dados já levantados na primeira fase do projeto. Já tinham sido enviados a todas as instituições da Rede Social do Concelho de Aveiro o primeiro questionário de recolha e análise de respostas sociais e recursos existentes no concelho de Aveiro.

Embora, como referi não tenha participado no envio dos inquéritos, foi no entanto possível fazer todo o processamento da informação recolhida no primeiro questionário. A primeira fase teve início com o preenchimento de um inquérito online enviado às 89 instituições da Rede Social de Aveiro, um dos critérios, era pertencer à Rede Social de Aveiro, mas só foram obtidas 32 respostas e só 29 instituições aceitaram participar no desenvolvimento da Plataforma 4iS. Este primeiro formulário online estava dividido em duas partes (respostas sociais e recursos) em que o objetivo era o levantamento de respostas sociais e recursos. Simultaneamente a Rede Social de Aveiro pediu a cooperação com a Segurança Social (SS) de Aveiro, solicitando os documentos que continham toda a informação sobre a quantidade, tipologia das respostas sociais (típicas e atípicas) e distribuição geográfica. Os documentos disponibilizados pela Segurança Social como continham a descrição de todos os acordos de cooperação permitiam a confirmação de respostas sociais indicadas no inquérito online assim como o mapeamento das respostas sociais e recursos das instituições que não aceitaram participar e cooperar no desenvolvimento da Plataforma 4iS, mas que devem estar disponíveis na Plataforma 4iS para todos os cidadãos. Mesmo as instituições que não responderam ou não aceitaram participar tem respostas de apoio social que a Segurança Social

disponibiliza na sua lista e que devem estar disponíveis a todos os cidadãos, daí também a sua inclusão na Plataforma Aveiro em Rede.

## 2. Processamento da informação

A segunda fase teve início com a análise dos resultados dos primeiros inquéritos (levantamento e mapeamento de respostas sociais e recursos que decorreu na primeira fase) e comparação com os dados disponibilizados pela SS. Embora tenham sido contactadas todas as instituições do concelho de Aveiro nem todas responderam pelo que dos 89 inquéritos enviados só foram obtidas 32 respostas e 3 instituições decidiram não continuar no projeto, assim participaram 29 instituições no desenvolvimento do projeto. Foram analisadas todas as 32 respostas aos questionários. De seguida foi feito o mapeamento de respostas sociais e recursos e identificação da distribuição geográfica das respostas sociais e recursos, ou seja, foi feita a leitura e junção de todas as respostas sociais que as instituições identificavam como respostas assim como recursos. Foi feita a comparação com os dados disponibilizados pela Segurança Social. Houve ainda uma tentativa de comparação com os dados do diagnóstico social, já que era outro dos documentos “oficiais” disponível que devia conter todas as respostas sociais existentes no concelho de Aveiro, mas como este apresenta os dados em bruto e por categorias não foi possível a comparação.

Depois de toda a informação analisada foi elaborado o 2º questionário/guião de entrevista (para levantamento e mapeamento de recursos para partilha) segundo categorias já existentes no primeiro inquérito online e novas categorias identificadas no 1º inquérito pelas instituições (questionário dividido em 2 partes- recursos e serviços técnicos; os recursos correspondiam a instalações; transporte/viaturas; ajudas técnicas recursos humanos e formação e capacitação; os serviços técnicos correspondiam às seguintes categorias: lavandaria; balneário; vestuário; confeção de refeições; apoio jurídico; informática e comunicação e por último, cuidados de enfermagem/cuidados médicos/ serviços de psicologia/fisioterapia) com objetivo de obtenção de mais informação sobre os recursos disponíveis para partilha e confirmação da informação disponibilizada no 1º inquérito. Ou seja, na primeira fase, com a obtenção das respostas, tinha-nos sido possível a comparação e confirmação dos dados com os documentos da segurança social, mas o nosso objetivo era mapear e conseguir citar e identificar os recursos que podiam ser partilhados, para além das respostas sociais já disponibilizadas. Depois da análise das respostas do primeiro questionário foi-nos possível criar as categorias acima mencionadas. As categorias foram criadas segundo dois critérios: primeiro verificamos quais os recursos que mais tinham sido mencionados no primeiro questionário, depois agrupamos por categorias.

A segunda entrevista foi aplicada sob duas formas, entrevistas telefónicas e visitas técnicas. A opção por este tipo de método deve-se às limitações de tempo e consequentemente à impossibilidade de visitar todas as instituições para realizar a entrevista. Dada a diversidade

institucional optamos por visitar e realizar a entrevista presencial às instituições que pertencessem ao consórcio da Plataforma Aveiro em Rede ou às que se distinguiam pelo seu tamanho, organização ou recursos que pudessem partilhar. Por exemplo visitamos os dois agrupamentos de escolas, por ser instituições de organizações e estatutos diferentes, com objetivos e recursos diferentes dos disponibilizados por uma IPSS, por exemplo. Optamos por visitar, a Unidade de Cuidados à Comunidade (UCC), por ser já uma resposta com recursos muito bem delimitados e já disponíveis a toda a comunidade, foi visitada com o objetivo de confirmar a disponibilidade da mesma para partilha e para serem identificadas formas da sua partilha e participação mais produtiva e vantajosa para todos os intervenientes.

Outro critério de seleção de entrevista telefónica ou presencial, recaía na dimensão da instituição, por exemplo, a Santa Casa da Misericórdia de Aveiro destaca-se pelo seu tamanho e área de atuação que abrange ou ainda as instituições que pertencem ao consórcio da Plataforma Aveiro em Rede ou ainda instituições com respostas atípicas, tais como o Instituto do Desporto e Juventude. Todas as entrevistas foram marcadas através de chamada telefónica com os responsáveis.

Depois de todas as entrevistas telefónicas e visitas técnicas realizadas foi necessário fazer o processamento dos novos dados obtidos, assim como elaborar um relatório para apresentação de resultados e proposta de solução técnica.

Este relatório estava direcionado para a equipa técnica da Plataforma Aveiro em Rede, para que fosse possível apresentar os dados obtidos, assim como discutir com a restante equipa as categorias para o desenvolvimento da Plataforma Aveiro em Rede. O relatório compreendia as fases do projeto, indicação das que já tinham sido desenvolvidas e os resultados, assim como as diretivas das ações a desenvolver.

Foi também realizada uma sessão de apresentação e esclarecimento para os representantes de todas as instituições participantes no desenvolvimento da Plataforma Aveiro em Rede. Esta teve início com a contextualização das fases que já tinham sido terminadas e as fases que estavam a decorrer, assim como limites temporais do projeto que tinham de ser cumpridos, resultados que tinham sido obtidos nos primeiros questionários obtidos assim como mapeamento dos recursos identificados no segundo questionário. Por fim foi aberto espaço para dúvidas e questões.

### 3. Implementação de uma proposta /solução técnica, implementação e proposta de disseminação e divulgação dos recursos, acompanhamento e gestão operacional

A terceira fase do desenvolvimento da Plataforma Aveiro em Rede teve início com a análise e tratamento de dados do 2º inquérito (mapeamento de serviços), ou seja, mapeamento e identificação de recursos para partilha. Mais uma vez foram tratadas todas as respostas dos questionários da instituição, foram obtidos os resultados em número dos recursos e serviços



técnicos assim como elaborados os mapas de distribuição de recursos e respostas sociais. Os mapas foram elaborados pela equipa técnica ao longo do projeto, para que fosse possível a visualização rápida e fácil dos dados que iam sendo tratados.

Foi elaborado um novo relatório para apresentação de resultados às instituições e órgãos da Plataforma Aveiro em Rede, pois para cada fase foi elaborado um relatório para apresentação dos resultados à equipa técnica do Aveiro em Rede e participantes de cada instituição. A fase seguinte foi a elaboração da solução técnica que teve início com a identificação das categorias obrigatórias da Plataforma Aveiro em Rede que eram resultado dos dados das diversas fases. No desenho e desenvolvimento da Plataforma Aveiro em Rede, a equipa técnica tinha de ter em atenção a não divulgação de dados confidenciais assim como os limites de financiamento.

As categorias foram propostas e foram feitas várias reuniões com o responsável da empresa de desenvolvimento técnico contratada e pela equipa técnica da Plataforma 4iS. Ao longo deste desenvolvimento houve uma nova convocação dos responsáveis para que a Plataforma Aveiro em Rede fosse testada numa forma simplificada e na parte inicial para que nos fosse possível obter o feedback das categorias propostas, assim como desenho intuitivo e esclarecimento de dúvidas ou sugestões.

### 3.4. Breve retrato geográfico e demográfico do concelho de Aveiro

O Concelho de Aveiro, integra-se na região do Baixo Vouga e em 2011 segundo o Recenseamento contava como uma população residente de 78450 indivíduos de acordo com os censos de 2011 e como podemos verificar na seguinte tabela apresentada:

**Tabela 2- População Residente**

Zona Geográfica	População residente												População residente -Variação entre 2001 e 2011 (%)				
	Em 2001						Em 2011						Var. Total	Grupos etários			
	Total		Grupos etários				Total		Grupos etários					0-14	15-24	25-64	65 ou mais
	HM	H	0-14	15-24	25-64	65 ou mais	HM	H	0-14	15-24	25-64	65 ou mais					
Centro	2348397	1131819	352388	322118	1217213	456678	2327755	1111263	319258	239248	1247499	521750	-0,88	-9,40	-25,73	2,49	14,25
Vouga	385724	186574	63646	55528	206563	59987	390822	187078	57328	42498	217521	73475	1,32	-9,93	-23,47	5,30	22,48
Aveiro	73335	35219	11899	10588	40267	10581	78450	37120	11431	8551	45202	13266	6,97	-3,93	-19,24	12,26	25,38

Fonte: Censos 2011

Ao comparar Aveiro com Baixo Vouga e Centro podemos aferir também, que de 2001 para 2011 só o Centro é que apresentou uma diminuição da população residente, mas foi em Aveiro que se registou um maior crescimento.

De 2001 para 2011 Aveiro aumentou a população residente de 73335 para 78450 indivíduos.

**Tabela 3- Variação da População**

	<b>2001</b>				<b>2011</b>			
<b>Faixa Etária /Zona Geográfica</b>	<b>0-14</b>	<b>15-24</b>	<b>25-64</b>	<b>65 ou mais</b>	<b>0-14</b>	<b>15-24</b>	<b>25-64</b>	<b>65 ou mais</b>
<b>Portugal</b>	16,0	14,3	53,4	16,4	14,89	11,08	55,22	19,03
<b>Centro</b>	15,0	13,7	51,8	19,4	13,72	10,28	53,59	22,41
<b>Baixo Vouga</b>	16,5	14,4	53,6	15,6	14,67	10,87	55,66	18,80
<b>Aveiro</b>	16,23	14,44	54,91	14,43	14,57	10,90	57,62	16,91

Fonte: Censos 2011

Ao comparar Aveiro com Baixo Vouga podemos observar que de 2001 para 2011 enquanto a NU II perde população o concelho e a NUT III e o Baixo Vouga registam um aumento. Da análise da tabela anterior sobressai a diminuição da faixa etária jovem e o aumento da população mais velha, sendo que no grupo etário dos 65 se repete o aumento. O maior aumento registado é do grupo etário dos 65 ou mais anos como podemos verificar. Se compararmos Aveiro com o Centro que registou uma variação total negative, isto é, uma diminuição do volume da população residente, verificamos que a população dos 65 ou mais anos também registou um aumento de 14.25%. no Baixo Vouga o aumento mais significativo também se verificou no grupo etário de 65 ou mais anos, e de mencionar que a variação percentual do aumento do grupo etário dos 65 ou mais é parecida, só que em valores negativos, da diminuição do grupo etário de 15a 24 anos no Baixo Vouga. Ou seja, o Baixo Vouga entre 2001 e 2011 registou uma grande diminuição no grupo etário dos 15 aos 24 anos e um grande aumento no grupo etário dos 65 ou mais anos.

Com a reorganização administrativa e territorial do país resultante da Lei nº22/2012 de 30 de Maio, Aveiro passou de 14 freguesias para 10 freguesias(Lei n.º 11-A/2013 de 28 de janeiro, Assembleia da República, 2013).. Até 2012 as freguesias de Aveiro eram as seguintes: Aradas, Cacia, Eixo, Eirol, Esgueira, Glória, Vera Cruz, Nariz, Nossa Senhora de Fátima, Requeixo, Oliveirinha, Santa Joana, São Bernardo e São Jacinto. Após a reorganização passaram a ser as seguintes: Aradas,

Cacia, Eixo e Eirol, Esgueira, União de freguesias da Glória e Vera Cruz, Requeixo, Nossa Senhora de Fátima e Nariz (numa só), Oliveirinha, Santa Joana, São Bernardo, São Jacinto.

Os dados recolhidos para o desenvolvimento da ferramenta estão de acordo com esta reorganização mas alguns dos dados que vão ser de seguida apresentados retirados de fontes oficiais podem não corresponder na totalidade devido à nova configuração territorial.

**Tabela 4-População residente por freguesias**

Zona Geográfica	População residente			Famílias		Núcleos familiares	Alojamentos familiares			Alojamentos coletivos	Edifícios clássicos
	Total	H	M	Clássicas	Institucionais		Total	Clássicos	Não clássicos		
Aveiro	78450	37120	41330	31142	45	24205	40570	40475	95	104	22817
Aradas	9157	4359	4798	3791	4	2857	4888	4887	1	7	2917
Cacia	7354	3599	3755	2630	0	2345	3180	3139	41	2	2744
Eirol	753	375	378	272	0	240	342	341	1	0	337
Eixo	5571	2669	2902	2045	3	1748	2523	2519	4	3	1778
Esgueira	13431	6405	7026	5216	6	4165	6422	6414	8	7	3258
Glória	9099	4212	4887	4135	12	2660	6219	6207	12	45	1630
Nariz	1418	677	741	501	0	442	656	656	0	0	632
Oliveirinha	4817	2247	2570	1714	5	1468	2132	2127	5	4	1937
Requeixo	1222	610	612	445	0	386	563	560	3	0	542
São Bernardo	4960	2352	2608	1875	7	1553	2273	2268	5	7	1503
São Jacinto	993	486	507	388	0	323	637	637	0	1	520
Vera Cruz	9657	4370	5287	4434	3	2859	6394	6390	4	23	1758
Santa Joana	8094	3863	4231	3007	5	2553	3505	3495	10	5	2473
Nossa Senhora de Fátima	1924	896	1028	689	0	606	836	835	1	0	788

Fonte: Censos 2011

Com a tabela anteriormente apresentada, podemos concluir que:

- As freguesias com mais população residente são: Esgueira, Vera Cruz, Aradas e Glória;
- As freguesias com menor população residente são: Requeixo, São Jacinto e Eirol;
- O número de mulheres é superior ao número de homens em todas as freguesias;
- O número de famílias institucionais são sempre muito inferiores ao número de famílias clássicas em todas as freguesias;
- O número de alojamentos clássicos é sempre superior ao número de alojamentos não clássicos em todas as freguesias;
- As freguesias com um maior número de alojamentos coletivos são Vera Cruz e Glória.

De ressaltar que os dados apresentados pelos Censos 2011 não apresentam ainda a divisão por freguesias atual, tal como referido acima.



**Tabela 5- População residente por local de residência, Sexo e Grupo etário**

Período de referência dos dados	Local de residência	Sexo	População residente (N.º) por Local de residência, Sexo e Grupo etário; Decenal						
			Grupo etário						
			Total	0 - 14 anos	15 - 24 anos	25 - 64 anos	65 e mais anos	65 - 74 anos	75 e mais anos
			N.º	N.º	N.º	N.º	N.º	N.º	N.º
2011	Aveiro	HM	78450	11431	8551	45202	13266	6869	6397
		H	37120	5763	4247	21486	5624	3107	2517
		M	41330	5668	4304	23716	7642	3762	3880
	Aradas	HM	9157	1310	924	5364	1559	844	715
		H	4359	677	453	2548	681	380	301
		M	4798	633	471	2816	878	464	414
	Cacia	HM	7354	1112	842	4202	1198	604	594
		H	3599	545	429	2074	551	275	276
		M	3755	567	413	2128	647	329	318
	Erol	HM	753	82	96	404	171	76	95
		H	375	47	51	199	78	34	44
		M	378	35	45	205	93	42	51
	Eixo	HM	5571	899	622	3200	850	451	399
		H	2669	431	336	1533	369	223	146
		M	2902	468	286	1667	481	228	253
	Esgueira	HM	13431	2153	1562	7972	1744	975	769
		H	6405	1121	755	3797	732	438	294
		M	7026	1032	807	4175	1012	537	475
	Glória	HM	9099	1012	996	5166	1925	1002	923
		H	4212	512	520	2414	766	439	327
		M	4887	500	476	2752	1159	563	596
	Nariz	HM	1418	206	164	803	245	125	120
		H	677	103	81	386	107	55	52
		M	741	103	83	417	138	70	68
	Oliveirinha	HM	4817	708	513	2609	987	420	567
		H	2247	352	238	1269	388	193	195
		M	2570	356	275	1340	599	227	372
	Requeixo	HM	1222	196	129	662	235	119	116
		H	610	105	73	328	104	51	53
		M	612	91	56	334	131	68	63
	São Bernardo	HM	4960	799	487	2924	750	396	354
		H	2352	411	244	1377	320	188	132
		M	2608	388	243	1547	430	208	222
	São Jacinto	HM	993	136	120	563	174	107	67
		H	486	69	57	272	88	60	28
		M	507	67	63	291	86	47	39
	Vera Cruz	HM	9657	1325	931	5664	1737	801	936
		H	4370	647	449	2567	707	350	357
		M	5287	678	482	3097	1030	451	579
	Santa Joana	HM	8094	1182	938	4627	1347	757	590
		H	3863	599	455	2220	589	344	245
		M	4231	583	483	2407	758	413	345
	Nossa Senhora de Fátima	HM	1924	311	227	1042	344	192	152
		H	896	144	106	502	144	77	67
		M	1028	167	121	540	200	115	85

Ao analisarmos a tabela anterior podemos aferir os seguintes aspetos:

- As freguesias com mais população do grupo etário dos 0 aos 14 são Aradas, Cacia, Eirol e Eixo;
- As freguesias com mais população do grupo etário dos 75 e mais anos são Aradas, Cacia, Eirol e Eixo;
- As freguesias com menos população dos 0 aos 14 anos são Nossa Senhora de Fátima, Santa Joana e Vera Cruz;
- As freguesias com menos população dos 75 e mais anos são Nossa Senhora de Fátima, Santa Joana e Vera Cruz.

### 3.5 Respostas sociais existentes no Concelho de Aveiro

Apresento uma breve análise às respostas sociais através da Carta Social, comparando alguns dados com documentos da Segurança Social.

**Tabela 6- Respostas Sociais do Concelho de Aveiro por freguesia**

Concelho de Aveiro			
Freguesia	Área de intervenção	Resposta	Nº de equipamentos
Aradas	Infância e juventude	Creche	5
		Pré escolar	3
	População adulta	Centro de dia	2
		Lar de idosos	2
		Serviço de apoio domiciliário	2
Cacia	Infância e juventude	Creche	1
		Pré escolar	1
	População adulta	Centro de dia	1
		Serviço de apoio domiciliário	1
Eixo e Eirol	Infância e juventude	Creche	2
		Pré escolar	2
	População adulta	Centro de dia	2
		Serviço de apoio domiciliário	3
		Lar de idosos	1
Esgueira	Infância e juventude	Creche	6
		Pré escolar	6
	População adulta	Centro de dia	1
		Serviço de apoio domiciliário	3
		Lar de idosos	1
Oliveirinha	Infância e juventude	Creche	1
		Pré escolar	4
	População adulta	Centro de dia	2
		Serviço de apoio domiciliário	1

		Lar de idosos	2
Requeixo, Nossa Senhora de Fátima e Nariz	Infância e juventude	Creche	2
		Pré escolar	2
	População adulta	Serviço de apoio domiciliário	2
		Lar de idosos	1
Santa Joana	Infância e juventude	Creche	2
		Pré escolar	1
	População adulta	Centro de dia	2
		Serviço de apoio domiciliário	1
		Lar de idosos	2
São Bernardo	Infância e juventude	Creche	1
		Pré escolar	1
	População adulta	Centro de dia	1
		Serviço de apoio domiciliário	2
		Lar de idosos	1
São Jacinto	Infância e juventude	Creche	1
		Pré escolar	1
	População adulta	Centro de dia	1
União de Freguesias de Glória e Vera Cruz	Infância e juventude	Creche	9
		Pré escolar	8
	População adulta	Centro de dia	3
		Serviço de apoio domiciliário	6
		Lar de idosos	4

Fonte: Carta Social

Consultado a 26/09/2018 na Carta Social  
[\(http://www.cartasocial.pt/resultados\\_pesquisageral.php?filtrar=hidden&cod\\_distrito=01&cod\\_concelho=05&cod\\_freguesia=17&cod\\_area=2&cod\\_valencia=2107&nome=&localpostal=&temCert=false\)](http://www.cartasocial.pt/resultados_pesquisageral.php?filtrar=hidden&cod_distrito=01&cod_concelho=05&cod_freguesia=17&cod_area=2&cod_valencia=2107&nome=&localpostal=&temCert=false)

Depois da tabela anteriormente apresentada podemos concluir que a freguesia que tem mais respostas sociais é a União de Freguesias de Glória e Vera Cruz.

Segundo a Lista da Segurança Social que nos foi disponibilizada as respostas são as seguintes:

**Tabela 7-Respostas Sociais segundo a Segurança Social**

<b>Concelho de Aveiro</b>			
<b>Freguesia</b>	<b>Área de intervenção</b>	<b>Resposta</b>	<b>Nº de equipamentos</b>
Aradas	Infância e juventude	Creche	2
		Pré escolar	1
	População adulta	Lar de idosos	1
		Serviço de apoio domiciliário	1
Cacia	Infância e juventude	Creche	1
		Pré escolar	1
	População adulta	CATL de Extensões	1
		Centro de dia	1
		Serviço de apoio domiciliário	1
Eixo e Eirol (nos dados da SS Eixo e Eirol ainda se encontram como freguesias separadas)	Infância e juventude	Creche	2
		Pré escolar	2
	População adulta	Centro de dia	2
		Serviço de apoio domiciliário	3
		Lar de idosos	3
	Não definida	Atendimento /acompanhamento social	1
Esgueira	Infância e juventude	Creche	2
		Pré escolar	2
	População adulta	CATL de Extensões e interrupções	1
		Centro de dia	1
		Serviço de apoio domiciliário	2
	Não definida	Lar de idosos	1
		Ajuda alimentar	1
Oliveirinha	Infância e juventude	Centro de alojamento temporário	
		Creche	1
		Pré escolar	1
	População adulta	CATL de Extensões e interrupções	
		Centro de dia	1
Requeixo, Nossa Senhora de Fátima e Nariz (nos dados da SS as freguesias ainda se encontram como freguesias separadas)	Infância e juventude	Lar de idosos	2
		Creche	1
	População adulta	Pré escolar	2
		CATL de Extensões e interrupções	2
		Serviço de apoio domiciliário	2
		Sem respostas sociais	2
Santa Joana	Infância e juventude	Creche	2
		Pré escolar	2



		CATL de Extensões e interrupções	2
	População adulta	Centro de dia	2
		Serviço de apoio domiciliário	2
		Lar de idosos	2
		Atendimento /acompanhamento social	1
São Bernardo	Infância e juventude	Creche	1
		Pré escolar	1
		CATL Clássico- 2º ciclo	1
		CATL de conciliação familiar	1
	População adulta	Centro de dia	1
		Serviço de apoio domiciliário	2
		Lar de idosos	1
		Centro de atividades ocupacionais	3
		Atendimento/ acompanhamento social	1
		Sem respostas sociais	n.a.
São Jacinto	Infância e juventude	Creche	1
		Pré escolar	1
		CATL de Extensões e interrupções	1
	População adulta	Centro de dia	1
		Sem respostas sociais	n.a.
União de Freguesias de Glória e Vera cruz (nos dados da SS as freguesias ainda se encontram como freguesias separadas)	Infância e juventude	Creche	9
		Pré escolar	9
		CATL Clássico 2º ciclo	1
		CATL de Conciliação Familiar	3
		Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental	1
	População adulta	Centro de dia	3
		Serviço de apoio domiciliário	3
		Lar de idosos	3
		Atendimento/ acompanhamento social	3
		Casa de abrigo	2
		Centro comunitário	1
		Centro de acolhimento temporário	1
		Centro de alojamento temporário	1
		Centro de atendimento a vítimas de violência domestica	1
		Centro de recursos para a inclusão social	1
		Equipa de intervenção direta	1
		Intervenção precoce	3
		Sem respostas sociais	9

Fonte: Segurança Social

Fazendo uma simples e breve análise dá para denotar que alguns dados não correspondem aos dados oficiais da segurança social, poderá dever-se à nomeação da nomenclatura por parte da segurança social, ou seja, por exemplo algumas das instituições agrupam todos os CATL, enquanto que a segurança social divide em CATL clássico, CATL de conciliação familiar, etc o que faz com que as instituições não identifiquem todas as respostas segundo a denominação da SS.

### 3.6. Apresentação e discussão dos resultados

Caracterização das instituições envolvidas no projeto:

**Tabela 8- N° instituições por freguesia (resultados 1ºinquérito)**

Característica	N° instituições
<b>Distribuição por freguesia</b>	<p><b>Aradas-</b> 1 instituição</p> <p><b>Cacia</b> –1 instituição</p> <p><b>Eixo- Eirol-</b> 4 instituições</p> <p><b>Esgueira-</b>2 instituições</p> <p><b>União de Freguesias Glória e Vera Cruz-</b> 16 instituições (3 não aceitaram continuar a participar no projeto)</p> <p><b>Oliveirinha</b> -3 instituições (1 não aceitou participar no projeto)</p> <p><b>Requeixo, Nossa Senhora de Fátima e Nariz-</b> 2 instituições</p> <p><b>São Bernardo-</b> 2 instituição</p> <p><b>São Jacinto-</b> 1 instituição</p> <p><b>Santa Joana</b> – 1 instituição (que não aceitou participar)</p> <p><b>Esmoriz-</b>1 instituição</p>

Fonte: Plataforma 4iS

**Tabela 9- Natureza jurídica das instituições (resultados 1ºinquérito)**

Característica	N° instituições
<b>Natureza jurídica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IPSS-24 instituições</li> <li>• Associações -2 instituições</li> <li>• Autarquia/ junta de freguesia- 2 instituições</li> <li>• Escolas- 2 instituições</li> <li>• Unidade de cuidados na comunidade- 1 instituição</li> <li>• Instituto público- 1 instituição</li> <li>• Sociedade por quotas – 1 instituição</li> </ul>

Fonte: Plataforma 4iS

**Tabela 10- Cargo dos representantes que responderam aos inquéritos (resultados 1º inquérito)**

<b>Característica</b>	<b>Nº instituições</b>
<b>Representantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrativa- 2 representantes</li> <li>• Assistente social- 2 representantes</li> <li>• Chefe divisão/ coordenadora- 2 representante</li> <li>• Diretores técnicos- 20 representantes</li> <li>• Presidente/ escriturária- 6 representantes</li> <li>• Psicóloga- 2 representantes</li> </ul>

Fonte: Plataforma 4iS

**Tabela 11- Faixa etária a que se destinam as respostas sociais (resultados 1º inquérito)**

<b>Característica</b>	<b>Nº instituições</b>
<b>Faixa etária a que se destina</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crianças- 2 instituições</li> <li>• Crianças e jovens – 3 instituições</li> <li>• Crianças jovens e adultos- 11 instituições</li> <li>• Jovens e adultos- 4 instituições</li> <li>• Crianças e idosos- 8 instituições</li> <li>• Idosos – 5 instituições</li> </ul>

Fonte: Plataforma 4iS

**Tabela 12- Tipos de resposta (resultados 1ºinquérito)**

Característica	Nº instituições
<b>Tipos resposta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creches- 16 instituições</li> <li>• Creche familiar- 1 instituição</li> <li>• Centro de atividades de tempos livres- 9 instituições</li> <li>• Centro de apoio familiar- 2 instituições</li> <li>• Aconselhamento parental- 3 instituições</li> <li>• Outras respostas de apoio a crianças e jovens- 19 instituições</li> <li>• Serviço de apoio domiciliário- 13 respostas</li> <li>• Centro de dia- 12 instituições</li> <li>• Centro de noite- 1 instituição</li> <li>• Estrutura residencial para pessoas idosas- 10 instituições</li> <li>• Acolhimento familiar para pessoas idosas- 1 instituição</li> <li>• Outras respostas de apoio a pessoas idosas- 5 instituições</li> <li>• Centro de atividades ocupacionais- 2 instituições</li> <li>• Lar residencial- 2 instituições</li> <li>• Lar de apoio- 1 instituição</li> <li>• Residência autónoma- 1 instituição</li> <li>• Acolhimento familiar- 1 instituição</li> <li>• Serviço de apoio domiciliário para pessoas com deficiência- 1 instituição</li> <li>• Outras respostas de apoio a pessoas com deficiência- 3 instituições</li> <li>• Apartamento de reinserção social- 1 instituição</li> <li>• Outras respostas de apoio a outros grupos vulneráveis – 9 instituições</li> <li>• Centro comunitário- 3 instituições</li> <li>• Comunidade de inserção- 1 instituição</li> <li>• Centro de férias e lazer- 1 instituição</li> <li>• Serviço de apoio domiciliário- 3 instituições</li> <li>• Outras respostas de apoio à família e comunidade – 10 instituições</li> <li>• Outras respostas na área da educação – 9 instituições</li> <li>• Outras respostas na área da saúde- 10 instituições</li> <li>• Outras respostas na área da justiça- 2 instituições</li> </ul>

Fonte: Plataforma 4iS

**Tabela 13- Serviços identificados (resultados 1ºinquérito)**

<b>Característica</b>	<b>Nº instituições</b>
<b>Serviços</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento social- 14 instituições</li> <li>• Apoio psicológico- 13 instituições</li> <li>• Atendimento psicossocial- 12 instituições</li> <li>• Apoio jurídico- 1 instituição</li> <li>• Atendimento medico- 9 instituições</li> <li>• Cuidados de enfermagem- 8 instituições</li> <li>• Apoio financeiro para medicamentos/ fornecimento de fármacos- 7 instituições</li> <li>• Apoio económico/ financeiro- 8 instituições</li> <li>• Apoio à reinserção social e profissional- 7 instituições</li> <li>• Apoio alimentar (fornecimento de bens alimentares) - 11 instituições</li> <li>• Fornecimento de refeições confeccionadas- 8 instituições</li> <li>• Cantina/ refeitório social- 3 instituições</li> <li>• Balneário- 5 instituições</li> <li>• Lavandaria- 6 instituições</li> <li>• Vestuário- 7 instituições</li> <li>• Alojamento- 4 instituições</li> <li>• Segurança/ proteção- 1 instituição</li> <li>• Transporte- 12 instituições</li> <li>• Serviço de fiscalização/ inspeção (económica, trabalho, etc.)- 3 instituições assinalaram em branco e as restantes não</li> <li>• Cursos de formação e qualificação profissional- 6 instituições</li> <li>• Serviços de tradução/ interpretação- 4 instituições assinalaram em branco as restantes não</li> <li>• Outros- 3 instituições assinalaram</li> </ul>

Fonte:

Plataforma

4iS

Considerando as tabelas anteriormente apresentadas com os resultados do 1º inquérito, seguem-se as seguintes observações/ conclusões: para facilitar a análise dos dados decidimos dividir e organizar a informação considerando as características que seriam importantes para análise dos dados e definição das categorias para as fases posteriores. Fizemos uma análise simples e direta das respostas por freguesia, ou seja, para tentar analisar quais as freguesias com mais respostas; por natureza jurídica para tentarmos perceber se a maioria eram IPSS ou privadas; por representantes, ou seja, perceber até que ponto a informação era viável e quem seriam os possíveis representantes das instituições para gerir a Plataforma Aveiro em Rede; faixa etária, para tentar perceber quais as faixas etárias com mais respostas; tipo de resposta, para concluir quais as respostas sociais mais frequentes; e serviços, para ser possível o mapeamento de serviços que as instituições mencionavam, e que deviam ser alvo de desenvolvimento técnico para a Plataforma Aveiro em Rede; Ao todo obtivemos 32 respostas, em que 3 não aceitaram continuar a participar no projeto; Na divisão por freguesia, as freguesias que têm mais respostas sociais são União de Freguesias da Glória e Vera Cruz e Eixo Eirol; A última instituição mencionada na categoria de freguesia é Esmoriz, pertence à rede social de Aveiro só que a sua sede é em Esmoriz; As freguesias com menos instituições são Aradas, Cacia, São Jacinto e Santa Joana; Maior parte das instituições são IPSS (24); De realçar que também estão presentes na nossa amostra 2 escolas, 2 juntas de freguesias, 1 UCC que são instituições com respostas diferentes das IPSS, assim como funcionamento e público alvo diferente; Maior parte das respostas e representantes são diretores técnicos, ou seja, correspondem a cargos técnicos de elevada responsabilidade; Grande parte das instituições tem como população alvo crianças e idosos; Creches, apoio domiciliário, estrutura residencial para idosos e outras respostas de apoio à comunidade ou saúde são as mais mencionadas; Os serviços mais mencionados foram atendimento social, apoio psicológico, atendimento psicossocial, transporte apoio alimentar.

De referir que as conclusões apresentadas anteriormente, se referem somente a dados obtidos das respostas do primeiro questionário. Posteriormente à análise de todos os dados do primeiro questionário, procedemos ao seu mapeamento para ser mais fácil uma análise visual dos resultados que passo a apresentar.

Hand-drawn map of Brazil with state names and numbers. The states are labeled as follows:

- 5. Pernambuco (1)
- 1. Maranhão (2)
- 2. Piauí (3)
- 3. Ceará (4)
- 4. Rio Grande do Norte (5)
- 6. Paraíba (6)
- 7. Alagoas (7)
- 8. Sergipe (8)
- 9. Bahia (9)
- 10. Espírito Santo (10)
- 11. Minas Gerais (11)
- 12. Rio de Janeiro (12)
- 13. São Paulo (13)
- 14. Paraná (14)
- 15. Santa Catarina (15)
- 16. Rio Grande do Sul (16)
- 17. Mato Grosso do Sul (17)
- 18. Mato Grosso (18)
- 19. Goiás (19)
- 20. Federal do Distrito (20)
- 21. Tocantins (21)
- 22. Acre (22)
- 23. Rondônia (23)
- 24. Roraima (24)
- 25. Amapá (25)
- 26. Guayana Francesa (26)

Below the map, the state capitals are listed:

- Maranhão - São Luís
- Piauí - Teresina
- Ceará - Fortaleza
- Rio Grande do Norte - Natal
- Paraíba - João Pessoa
- Alagoas - Maceió
- Sergipe - Aracaju
- Bahia - Salvador
- Espírito Santo - Vitória
- Minas Gerais - Belo Horizonte
- Rio de Janeiro - Rio de Janeiro
- São Paulo - São Paulo
- Paraná - Curitiba
- Santa Catarina - Florianópolis
- Rio Grande do Sul - Porto Alegre
- Mato Grosso do Sul - Campo Grande
- Mato Grosso - Cuiabá
- Goiás - Goiânia
- Federal do Distrito - Brasília
- Tocantins - Palmas
- Acre - Rio Branco
- Rondônia - Porto Velho
- Roraima - Boa Vista
- Amapá - Macapá
- Guayana Francesa - Cayenne

Fonte: Trabalho de Campo- Levantamento das Instituições

O nosso objetivo depois do tratamento dos dados do primeiro questionário era mapear os serviços que podiam ser partilhados na Plataforma Aveiro em Rede, uma vez disponibilizados os dados da Segurança Social facilitou a análise das respostas sociais confirmadas no primeiro questionário.

Como referido anteriormente os serviços mais mencionados foram atendimento social, apoio psicológico, atendimento psicossocial, transporte e apoio alimentar.

Alguns dos serviços mencionados, possuíam nomes parecidos e outros não sabíamos o que as instituições entendiam por esse serviço, por exemplo, muitas instituições mencionaram transporte mas não conseguíamos concluir se era serviço de transporte, ou seja, com condutor associado ou simplesmente o veículo. Por exemplo, não conseguíamos perceber se se referiam a carros, carrinhas ou autocarros. Começamos por eleger os serviços que realmente poderiam ser considerados para partilha e decidimos criar algumas categorias para agrupar os serviços mencionados. Depois das categorias criadas seguiríamos para a criação do segundo questionário e aplicação do mesmo. Os critérios para a criação das categorias eram: as categorias mais mencionadas para partilha pelos profissionais no 1º inquérito ou as categorias mais gerais em que fosse possível abranger todas as mencionadas nas respostas ao 1º inquérito.

Depois de serem selecionadas as categorias começamos a elaborar o 2º inquérito. O objetivo do 2º inquérito era mapear todos os recursos que podiam ser partilhados na Plataforma Aveiro em Rede. Com o mapeamento dos recursos era possível fazer uma análise dos recursos existentes nas instituições pertencentes ao projeto e começar já a desenvolver a solução técnica para a Plataforma

Aveiro em Rede. O 2º questionário foi dividido em duas partes, recursos materiais e serviços técnicos. Na categoria de recursos materiais os representantes eram questionados sobre instalações, transportes/viaturas, ajudas técnicas, recursos humanos, formação e capacitação e outros recursos que não tivessem sido mencionados e pudessem ser partilhados ou fossem identificados como necessidade. Na segunda parte, serviços técnicos, os representantes eram questionados sobre lavandaria, balneário, vestuário, confeção de refeições, apoio jurídico, informática e comunicação, cuidados de enfermagem/ cuidados médicos/ serviços de psicologia/ fisioterapia ou outros serviços técnicos suscetíveis de partilha ou que gostariam que fosse partilhado com as suas instituições.

Para aplicação deste segundo questionário foram utilizadas entrevistas telefónicas e entrevistas presenciais. Os critérios de decisão se o questionário seria presencial ou via telefónica foram os seguintes: tipologia da instituição, IPSS ou Não IPSS sendo que as não IPSS receberiam visita técnica por não serem instituições com funcionamentos semelhantes. Contudo também algumas IPSS receberam visita técnica e não o inquérito via telefónica, essa decisão deu-se devido à complexidade de algumas instituições e/ou pelo facto de serem instituições pertencentes às entidades promotoras do projeto. O objetivo deste 2º questionário era mapear os serviços e recursos disponíveis para que fossem disponibilizados na Plataforma Aveiro em Rede.

Foram então realizadas no total 19 entrevistas telefónicas, agendadas pela equipa técnica e 9 visitas técnicas. Durante as visitas presenciais tivemos também oportunidade de fazer visita às instalações, e o contacto com os técnicos permitia-nos uma maior perceção do funcionamento das instituições assim como melhor discussão com os técnicos das dificuldades sentidas na partilha e rentabilização de recursos. Durante a aplicação do guião do 2º questionário dávamos espaço para que os representantes tirassem alguma dúvida ou abordassem algum tema ou assunto que achassem importante. No início de cada entrevista também abordávamos o projeto Aveiro em Rede para garantir que estavam lembrados do propósito da entrevista e do projeto.

Na maioria dos casos os representantes foram os mesmos que responderam ao 1º questionário, em alguns casos o segundo questionário foi respondido pelos elementos que geriam os recursos e as respostas.

Todas as entrevistas foram realizadas de 6 de Outubro a 31 de Outubro.

Depois da realização do segundo questionário foram mapeados novamente os serviços para que conseguíssemos fazer uma análise espacial da distribuição e disponibilização dos recursos.

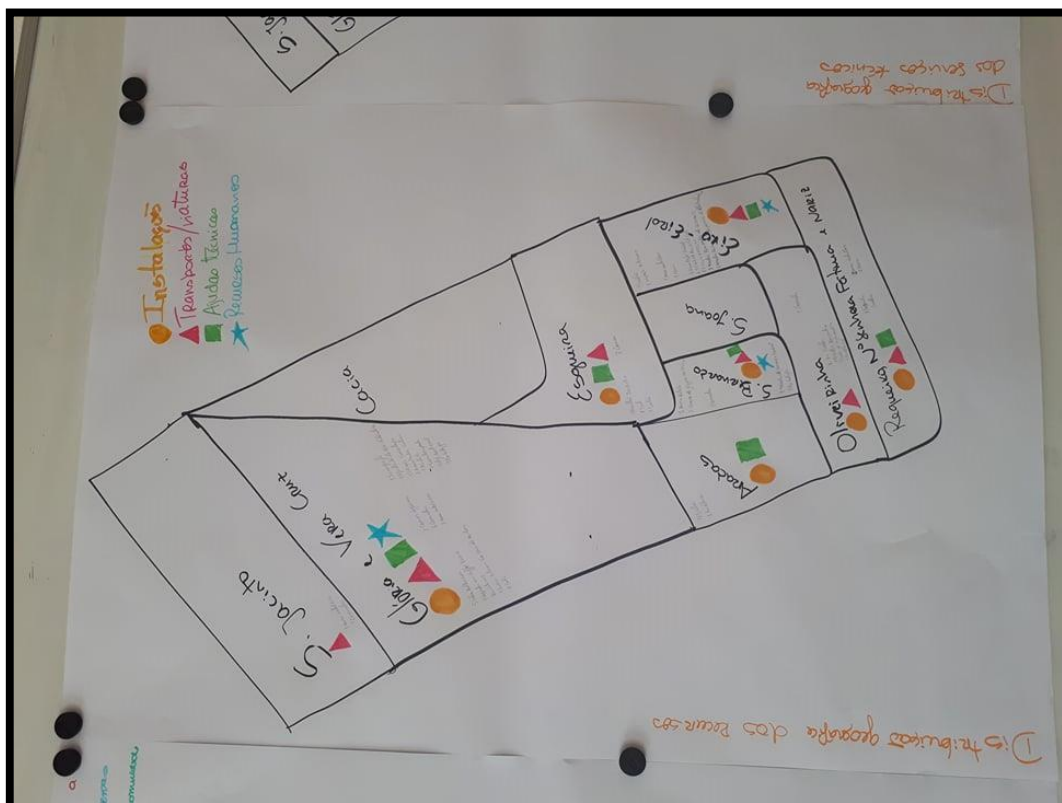


**Figura 2- Distribuição das respostas sociais após aplicação 2º questionário**

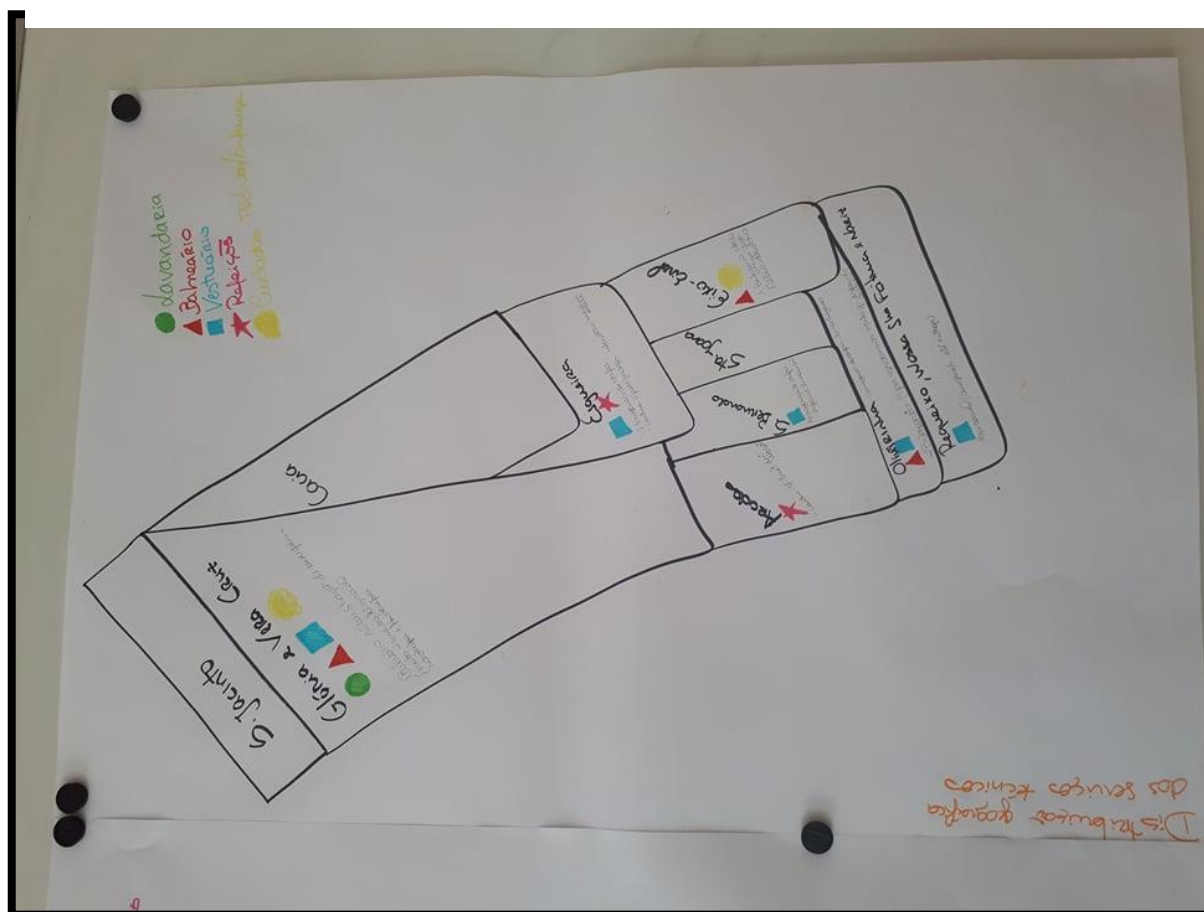


Fonte: Trabalho de Campo- Distribuição recursos e respostas após 2º questionário

**Figura 3- Distribuição dos recursos após aplicação do 2º questionário**



**Figura 4- Distribuição dos serviços técnicos após aplicação do segundo questionário**



Fonte: Trabalho de Campo- Distribuição recursos e respostas após 2º questionário

Pelas fotografias (figuras 2, figura 3 e figura 4) anteriormente apresentadas pode ser feita uma análise breve e simplificada:

- Existem respostas de apoio a crianças, jovens e idosos em todas as freguesias;
- As respostas de apoio a toda a população em geral não existem em São Jacinto, Cacia, Nossa Senhora de Fátima Requeixo e Nariz e por último, Aradas;
- Instalações para partilha existem em todas as freguesias menos em São Jacinto, Cacia e Santa Joana;
- Transportes e viaturas não existem para partilha em Cacia, Aradas e Santa Joana;
- Ajudas técnicas(tais como bengalas, andorilho, cadeira de banho, etc) para partilha existem em todas as freguesias menos em São Jacinto, Cacia, Santa Joana e Oliveirinha;
- Recursos humanos para partilha é o recurso menos disponibilizado, existe apenas mencionado em Glória e Vera Cruz, São Bernardo e Eixo Eirol;
- Serviço técnico lavandaria é identificado para partilha apenas em Glória e Vera Cruz;

- Serviço técnico, balneário é apenas identificado em três freguesias, Glória e Vera Cruz, Eixo Eirol e Oliveirinha;
- Vestuário é identificado para partilha em quatro freguesias, Glória e Vera Cruz, Esgueira, São Bernardo, Oliveirinha e Requeixo, Nossa Senhora de Fátima e Nariz;
- Refeições para partilha são apenas identificadas em Esgueira e Aradas;
- Cuidados médicos para partilha são apenas identificados em duas freguesias, Vera Cruz e Eixo Eirol.

Dos dados anteriormente apresentados importa ressaltar que durante as entrevistas telefónicas ou presenciais, quem respondia ao questionário tinha receio de identificar recursos que no futuro não poderiam não ser aprovados pela direção para partilha, onde reforçamos que a aplicação do segundo questionário serviria apenas para mapear alguns dos recursos assim como identificar as categorias importantes para o desenvolvimento técnico da Plataforma Aveiro em Rede. De mencionar ainda que na aplicação do 2º questionário (mapeamento de serviços), como podemos observar também na categoria “transportes/viatura” já fizemos a distinção entre transporte com condutor ou apenas partilha de viatura. Esta distinção consideramos relevante pois quando nos referimos à partilha de transporte englobamos um recurso humano, ou seja, um condutor. Quando esta categoria de serviço estiver disponível para partilha na plataforma exigirá preenchimento de campos diferentes que só a partilha de uma viatura.

De acrescentar que as entrevistas telefónicas demoraram em média 25 a 40 minutos e as presenciais entre 1 hora a 2 horas.

Apresento os resultados das entrevistas telefónicas e presenciais de forma mais detalhada através de tabelas:

**Tabela 14- Instalações para partilha na Plataforma Aveiro em Rede**

2º Questionário		
1º parte- Recursos		
Que recursos materiais e humanos da sua instituição identifica de possível partilha?		
<b>Categoria</b>		<b>Respostas/ resultados</b>
<b>Instalações</b>	Tipo instalações	Monoblocos, salas, campos de jogos ar livre, salões, cozinha, auditório
	Capacidade	Variava para cada tipo de instalação
	Materiais disponibilizados	Cadeiras, quadros, projetor, computador, material desportivo, púlpito
	Tipo eventos	Ação de formação, consultas médicas, encontros desportivos, fisioterapia
	Custos	Variável consoante instituições e eventos
	Reserva por parte da comunidade	Algumas instituições davam essa possibilidade
	Condições mantém-se para partilha de comunidade em geral	Quase sempre variava

Fonte: Plataforma 4iS

**Tabela 15- Transporte/viatura para partilha na Plataforma Aveiro em Rede**

2º Questionário		
1º parte- Recursos		
Que recursos materiais e humanos da sua instituição identifica de possível partilha?		
<b>Categoria</b>		<b>Respostas/ resultados</b>
<b>Transporte/ viaturas</b>	Serviço de transporte inclui viatura e condutor ou só viatura ou só condutor?	Existem as duas modalidades, mas maioritariamente só viatura
	Tipologia automóvel	Carrinhas, mini autocarros, carros
	Lotação	Variável
	Viaturas adaptadas a pessoas com mobilidade reduzida	Algumas adaptadas
	Disponibilidade	Algumas quando a instituição não necessita-se outras estavam sempre paradas

	Custos associados	Variável
	Ferramenta de gestão de frota	Nenhuma instituição possuía
	Pode ser reservada por membros da comunidade	Algumas instituições permitiam
	Condições mantêm-se para partilha de comunidade em geral	Maior parte alteravam

Fonte: Plataforma 4iS

**Tabela 16- Ajudas Técnicas para partilha na Plataforma Aveiro em Rede**

2º Questionário		
1º parte- Recursos		
Que recursos materiais e humanos da sua instituição identifica de possível partilha?		
<b>Categoria</b>		<b>Respostas/ resultados</b>
<b>Ajudas técnicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadeira de rodas</li> <li>• Andarilhos</li> <li>• Canadianas</li> <li>• Bengalas</li> <li>• Colchões anti escaras</li> <li>• Cadeiras para banho</li> </ul>	Disponíveis todos os materiais e algumas instituições já trabalhavam com plataformas de aluguer de ajudas técnicas

Fonte: Plataforma 4iS

**Tabela 17- Recursos Humanos para partilha na Plataforma Aveiro em Rede**

2º Questionário		
1º parte- Recursos		
Que recursos materiais e humanos da sua instituição identifica de possível partilha?		
<b>Categoria</b>		<b>Respostas/ resultados</b>
<b>Recursos humanos</b>	Têm recursos disponíveis para partilha	Salvo algumas instituições que já têm esta prática categoria que indicam com maior necessidade
	Que tempo disponível	Ou já estabelecido no horário de atendimento ou não disponível
	Atendimento na própria instituição ou deslocamento a outra	As duas modalidades
	Custo	Dependente de cada instituição

Fonte: Plataforma 4iS

**Tabela 18- Formação e capacitação para partilha na Plataforma Aveiro em Rede**

2º Questionário		
1º parte- Recursos		
Que recursos materiais e humanos da sua instituição identifica de possível partilha?		
<b>Categoria</b>		<b>Respostas/ resultados</b>
<b>Formação e Capacitação</b>	Plano anual de formação	Só 1 instituição com plano anual de formação
	Formação por parte de alguém da própria instituição ou contratualizado	Maioritariamente por elementos da instituição não certificados
	Qual a entidade formadora	Centro de emprego, CCMT, INA
	Orçamento para formação dos profissionais	Não ou pequena contribuição
	Condições necessárias para receber formação	Todas afirmam ter
	Deslocação dos profissionais ou destinatários	As duas modalidades
	Disponibiliza para a comunidade formações	Algumas já o faziam
	<b>Outros recursos para partilha/ podem ser os mesmos partilhados com a comunidade/ recursos poderão ser disponibilizados por outras instituição através da Plataforma 4iS</b>	Roupa, doação de bens perecíveis

Fonte: Plataforma 4iS

**Tabela 19-Lavandaria para partilha na Plataforma Aveiro em Rede**

2º Questionário		
2ª Parte- Serviços Técnicos		
Dos serviços técnicos identificados no questionário qual ou quais poderia ser possível de partilhar com outras instituições?		
<b>Categoria</b>		<b>Respostas/ resultados</b>
<b>Lavandaria</b>	Ferramenta de controlo da capacidade da lavandaria	Nenhuma instituição possui
	Capacidade	Variável
	Custos associados	Estabelecidos prestação utentes
	Dispõe de recursos humanos para este fim	Das próprias instituições
	Lavandaria no interior da instituição ou edifício à parte	Variável
	Serviço somente para a própria instituição ou comunidade	Só 1 partilha com comunidade

Fonte: Plataforma 4iS

**Tabela 20- Balneário para partilha na Plataforma Aveiro em Rede**

2º Questionário		
2ª Parte- Serviços Técnicos		
Dos serviços técnicos identificados no questionário qual ou quais poderia ser possível de partilhar com outras instituições?		
<b>Categoria</b>		<b>Respostas/ resultados</b>
<b>Balneário</b>	Capacidade que dispõe	Variável
	Custos	Algumas instituições gratuitos
	Recursos para abertura, limpeza e manutenção	Sim
	Situa-se no interior ou edifício à parte	Variável
	Só para elementos da instituição ou aberta comunidade	Alguns já abertos à comunidade

Fonte: Plataforma 4iS

**Tabela 21-Vestuário para partilha na Plataforma Aveiro em Rede**

2º Questionário		
2ª Parte- Serviços Técnicos		
Dos serviços técnicos identificados no questionário qual ou quais poderia ser possível de partilhar com outras instituições?		
<b>Categoria</b>		<b>Respostas/ resultados</b>
<b>Vestuário</b>	Possui armazenamento de vestuário	Algumas sim
	Capacidade para armazenamento	Variável
	Uso do vestuário para utentes ou comunidade	As duas modalidades
	Possui inventário	Nenhuma possui inventário
	Loja social ou vendem roupa	Nenhuma possui ferramenta, algumas instituições o serviço é contratado

Fonte: Plataforma 4iS

**Tabela 22- Confeção de refeições para partilha na Plataforma Aveiro em Rede**

2º Questionário		
2ª Parte- Serviços Técnicos		
Dos serviços técnicos identificados no questionário qual ou quais poderia ser possível de partilhar com outras instituições?		
<b>Categoria</b>		<b>Respostas/ resultados</b>
<b>Confeção de refeições</b>	Ferramenta de controlo de capacidade de confeção	Nenhuma possui
	Custos associados	Variáveis
	Possibilidade de contratar serviço a outra instituição	Algumas consideram esta possibilidade

Fonte: Plataforma 4iS



**Tabela 23- Apoio Jurídico para partilha na Plataforma Aveiro em Rede**

2º Questionário		
2ª Parte- Serviços Técnicos		
Dos serviços técnicos identificados no questionário qual ou quais poderia ser possível de partilhar com outras instituições?		
<b>Categoria</b>		<b>Respostas/ resultados</b>
<b>Apoio jurídico</b>	Recursos da própria instituição ou contratados/ se dispõe de recursos o atendimento e na própria instituição	Maioritariamente contratados
	Capacidade instalada superior à necessária	Como são contratados, não
	Custos associados	O estabelecido por quem presta serviço

Fonte: Plataforma 4iS

**Tabela 24- Serviços de Informática e Comunicação para partilha na Plataforma Aveiro em Rede**

2º Questionário		
2ª Parte- Serviços Técnicos		
Dos serviços técnicos identificados no questionário qual ou quais poderia ser possível de partilhar com outras instituições?		
<b>Categoria</b>		<b>Respostas/ resultados</b>
<b>Informática e comunicação</b>	Recursos da própria instituição ou contratados	Maioritariamente contratados

Fonte: Plataforma 4iS

**Tabela 25- Cuidados de enfermagem/ médicos ou outros serviços para partilha na Plataforma Aveiro em Rede**

<p>2º Questionário</p> <p><b>2ª Parte- Serviços Técnicos</b></p> <p><b>Dos serviços técnicos identificados no questionário qual ou quais poderia ser possível de partilhar com outras instituições?</b></p>		
<b>Categoria</b>		<b>Respostas/ resultados</b>
<b>Cuidados enfermagem/ cuidados médicos/ serviços de psicologia fisioterapia</b>	Recursos humanos nestas áreas	Maioritariamente as instituições possuem
	Recursos da própria instituição, contratualizados ou voluntários	Contratualizados ou voluntários
	Tempo excedente ao necessário	Não
	<b>Que serviços técnicos gostaria que fossem partilhados com a sua instituição?/ Existem outros serviços técnicos de possível partida interinstitucional ? /Podem os mesmos ser partilhados com a comunidade?</b>	Serviço jardinagem, profissionais de saúde, informática e formação

Fonte: Plataforma 4iS

As tabelas anteriormente apresentadas, compreendem uma síntese dos resultados obtidos. O objetivo do segundo questionário era fazer um levantamento e mapeamento de serviços que tinham sido já identificados por algumas instituições na primeira fase, mas também tentativa de aproximar ao número dos recursos que deviam ser inseridos pelas instituições na Plataforma Aveiro em Rede, numa fase mais avançada.

Depois da análise dos dados anteriormente apresentados, podemos concluir que todas as instituições contactadas reconheceram o programa Aveiro em Rede, o que é importante, pois no início do desenvolvimento da Plataforma Aveiro em Rede, era confundida com a equipa do CLDS 3G de Aveiro ou com a Rede Social o que dificultava o seguimento das diferentes fases do desenvolvimento da Plataforma Aveiro em Rede e com o espaçamento temporal das diferentes fases do projeto como o Aveiro em Rede é um aspeto positivo a destacar. Outros dos aspetos importantes é que a pessoa de contacto manteve-se na maioria dos casos exceto em 2 instituições, o que também é positivo, pois como acompanhou o projeto desde o início é mais fácil ter presente o

que foi respondido aos vários questionários, para ter presente a linha condutora do projeto e ser mais fácil colaborar com a equipa, assim como transmitir as informações à sua equipa e expor dúvidas se existirem. Todas as associações foram acessíveis ao nível de agendamento da entrevista telefónica, ou seja, todas as instituições que tínhamos proposto para entrevista telefónica foram colaborantes e a maioria das entrevistas telefónicas decorreram dentro do tempo estimado (16/20 min) e entre os dias 9 e 17 de Outubro, portanto dentro do tempo previsto.

Quando nos referimos aos recursos que foram identificados para partilha na Plataforma Aveiro em Rede:

- Ao nível de Instalações para partilha destacam-se: Salas, auditórios e ainda 2 espaços ao ar livre;
- As instituições estão abertas a ceder recursos humanos para acompanhamento de eventos/atividades realizadas nesses espaços;
- Os materiais disponíveis nas instalações são maioritariamente: computadores, projetores, cadeiras e mesas;
- Estas instalações são todas acessíveis a pessoas com mobilidade reduzida exceto um campo de jogos;
- Na grande maioria dos casos é possível que a comunidade reserve também as instalações porém há casos em que esta informação carece de confirmação por parte da direção;
- Relativamente aos custos na reserva de instalações já há mais variabilidade: existem instituições que afirmam que não haverá custos, outras que não haverá custos se for para outras IPSS ou durante um período do dia e depois existem instituições que afirmam que a reserva de instalações terá custos e ainda outras instituições que não deram qualquer informação pois remeteram essas informações para a direção;
- Ao nível do transporte/viaturas 6 instituições dizem que têm transporte para partilhar e 5 têm viaturas disponíveis para partilhar;
- 8 instituições não têm viaturas adaptadas para o transporte de cadeira de rodas;
- Uma associação tem uma carrinha de 9 lugares com disponibilidade total;
- A disponibilidade das restantes instituições está sempre dependente da necessidade da instituição que empresta e da instituição que requer;
- Relativamente aos custos desta partilha a maioria das instituições remeteu para a direção essas informações;
- Maioritariamente não têm ferramenta de gestão de frota;
- A maioria afirma que poderá também ser aberto a comunidade a reserva de viaturas/transporte;
- 8 instituições têm ajudas técnicas para partilhar;

- 6 instituições têm recursos humanos para partilhar mas sublinham que teria de ser uma situação muito pontual e não algo recorrente;
- Só 3 instituições não têm plano anual de formação;
- As instituições recorrem a recursos próprios e a entidades formadoras para garantir a formação dos colaboradores;
- Algumas instituições identificam outros recursos para partilha tais como: doação de bens perecíveis, apoio a famílias desalojadas, equipamento informático e formação, roupa, brinquedos e mobiliário.
- Como necessidades que poderiam ser colmatadas pela Plataforma Aveiro em Rede as instituições identificam: pequenas reparações, transporte, recursos humanos, formação e jogos didáticos.

A segunda parte do 2º questionário era relativa aos serviços técnicos e nenhuma instituição identifica a lavandaria como recurso para possível partilha; só uma instituição é que identificou balneário público para partilha; 4 instituições identificaram armazenamento de vestuário mas nenhuma tem inventário de roupa doada; não existe nem foi identificada nenhuma loja social; 3 instituições mencionaram a confeção de refeições para partilha se for em pequenas quantidades; o serviço de apoio Jurídico é contratado pelas instituições quando têm necessidade, havendo ainda uma instituição que tem um voluntário nesta área e que presta apoio à comunidade; nenhuma das instituições tem no seu quadro de pessoal profissionais da área da informática e comunicação, contratam estes serviços quando necessitam ou profissionais que não sejam da área mas consigam resolver os problemas; 2 instituições afirmam ter profissionais das áreas de enfermagem, medicina, fisioterapia e psicologia que podem partilhar e disponibilizar na Plataforma Aveiro em Rede. As instituições foram questionadas sobre as necessidades que pensam que a Plataforma Aveiro em Rede pode resolver e identificaram as seguintes: serviço de fisioterapia, serviços de informática, espaço para reuniões/formações, nutricionista, confeção de refeições, apoio nos tempos livres, lavandaria, Marketing e Comunicação, administrativa, transporte, enfermagem, psicologia, médicos, terapia ocupacional e terapia da fala.

Com o tratamento de todos os dados do 2º questionário (para levantamento e mapeamento de recursos) estava concluída com sucesso a segunda fase. Era necessário avançar com o desenvolvimento técnico da plataforma, já que tínhamos reunido todos os dados e informações necessárias e tínhamos tido 100% de resposta e colaboração de todas as instituições que se comprometeram a continuar no projeto.

Os dados recolhidos no 1º e 2º questionário foram recolhidos para que fosse possível por parte da equipa desenvolver, criar e eleger as categorias necessárias da Plataforma Aveiro em Rede, mas de ressaltar que todos os recursos que iriam estar disponibilizados para partilha na Plataforma Aveiro

em Rede seriam inseridos e geridos por cada instituição e que assim tornaria muito mais fácil o trabalho e partilha em rede. Ou seja, o objetivo da Plataforma 4iS era desenvolver uma plataforma de gestão e partilha de recursos que respondesse exatamente às necessidades identificadas nas instituições da Rede Social do Concelho de Aveiro através do levantamento e tratamento de toda a informação, mas numa fase posterior dar formação como trabalhar e gerir a plataforma para que as instituições numa fase posterior ao lançamento da Plataforma Aveiro em Rede fossem independentes na sua utilização ou gestão. Cada instituição é responsável pelos recursos que insere na plataforma Aveiro em Rede quer seja para gestão interna ou partilha com outras instituições ou comunidade.

Durante o desenvolvimento da solução técnica da Plataforma Aveiro em Rede, foi realizada uma sessão de apresentação e esclarecimento do funcionamento da plataforma, em que foi partilhado um user name de acesso, assim como exemplificado e demonstrado o funcionamento da plataforma. Foram convocados os representantes das instituições, disponibilizada uma sala com vários computadores por parte da Universidade de Aveiro, para que todos pudessem seguir as instruções e experimentar a inserção e gestão de recursos ainda que numa forma minimalista. De ressaltar que desde o início do projeto existiam sessões de apresentação de resultados de cada fase do projeto e sessões de esclarecimento e formação para trabalhar com a Plataforma Aveiro em Rede previstas.

A solução técnica seria desenvolvida em parceria com a empresa responsável pelo desenvolvimento técnico.

A Plataforma Aveiro em Rede seria organizada por módulos, ou seja, cada categoria de recurso para partilha teria associada a si um módulo.

Para além dos recursos disponíveis para partilha teriam também um chat individual para cada instituição assim como módulos que podiam ser só, para gestão interna da própria instituição, como por exemplo, módulo de gestão de frota.

Na primeira fase de lançamento da Plataforma Aveiro em Rede, cada instituição tinha um mail e senha de acesso, direcionado ao responsável de cada instituição. Houve uma sessão destinada a cada representante para explicar o funcionamento da Plataforma Aveiro em Rede e esclarecimento de dúvidas. Existiu ainda um prazo estipulado para testes técnicos por parte da Plataforma 4iS e a partir de uma data cada instituição começava a introdução dos seus recursos.

Cada recurso que a instituição inseria tinha especificações pedidas, assim como podia estar visível para as outras instituições ou só para si mesmo e ainda várias fases para que fosse possível a requisição dos recursos. Estava também disponível um calendário visível para cada instituição de todos os recursos requisitados, os que poderiam estar emprestados ou os que tinha já sido concluído o seu empréstimo.

Cada recurso pode ter agregado a si um seguro ou custo de manutenção que cada instituição pode gerir sem ser visível para outra.

A minha função juntamente com a restante equipa técnica era ajudar na Plataforma 4iS ao que nos era exigido e que tudo tivesse uma utilização intuitiva e fácil. Fomos reunindo várias vezes com a equipa de desenvolvimento e desenvolvemos em paralelo um manual de instruções da utilização da Plataforma Aveiro em Rede. Quando terminei o estágio, devido a uma oportunidade de emprego, a Plataforma 4iS ainda estava em testes para ser lançada ao público.

Para além da recolha e tratamento de dados anteriormente apresentados e discutidos, fiz também a revisão da legislação e documentos para a contextualização do estágio e das tarefas propostas já foi feita, tais como, revisão dos Contratos Locais de Desenvolvimento Social. Considerando que a intervenção comunitária engloba a formulação de políticas públicas assim como o envolvimento do cidadão na sua formulação e aplicação no desenvolvimento de processos que impulsionem a Inovação Social, tornou-se pertinente o estudo da literatura e comparação com a realidade (Viveiros, 2016)(Serrano, 2008)(Clementino, 2015).

O conhecimento do quadro legal pode ajudar a identificar as mudanças em curso e ver as possibilidades de atuação e constrangimentos da nossa atuação, ou seja, já que a ação da Plataforma 4iS está relacionada com o CLDS 3G e uma resposta de Inovação Social, permite verificar se as respostas e recursos disponíveis estão adaptadas às características do território assim como, se as respostas existentes correspondem às reais necessidades. As atividades de estágio contribuem para a compreensão de todas estas questões na prática.

A Plataforma Aveiro em Rede é uma ferramenta inovadora. Foi desenvolvida para as instituições do Concelho de Aveiro, depois de recolhidas e analisadas as necessidades do Concelho de Aveiro e através de instrumentos desenvolvidos por uma equipa capacitada e que desenvolveu trabalho em campo. Um dos aspetos que contribuiu para o sucesso do desenvolvimento da ferramenta foi o trabalho em parceria com todas as instituições envolvidas assim como a oportunidade de alterações consoante as novas necessidades identificadas. A Plataforma Aveiro em Rede só por si é inovadora, pois é a primeira ferramenta que consegue reunir todas as respostas e recursos de um conselho, assim como a primeira ferramenta que permite uma gestão interna de recursos muito mais eficaz como uma gestão muito mais rápida e rentável de cada recurso que seja partilhado com outras instituições. Permite ainda um chat de conversa privada para as instituições que oferece a possibilidade de publicitação de eventos ou palestras que queiram partilhar com profissionais. Numa fase mais posterior permitirá também a gestão dos recursos com os elementos da comunidade, o que representa uma solução inovadora que não existe noutro concelho. Com a atuação da Plataforma Aveiro em Rede irá desenvolver-se uma visão partilhada e participativa de todos os cidadãos, pois mais nenhuma plataforma permite a reserva e requisição de recursos de

uma forma automática e gratuita como esta plataforma. A Plataforma Aveiro em Rede representa assim uma inovação de processo, pois representa uma nova forma de gestão dos recursos já existentes, assim como uma nova forma de atuação dos profissionais e cidadãos.

## Conclusão

De acordo com o desenvolvimento do conceito de inovação social ,como foi apresentado no Capítulo II, podemos verificar que a Inovação Social o conceito pode compreender varias definições e dimensões. Assim, pode considerar-se que o desenvolvimento da Plataforma Aveiro em Rede representa uma inovação de processo, na medida em que vai recolher dados e recursos que já existentes, fazendo o seu levantamento e reinventando uma nova forma de gestão. Ou seja, a Plataforma Aveiro em Rede não vai criar recursos ou respostas sociais, mas sim cria uma ferramenta de gestão e de trabalho para todas as instituições. Permitindo ainda uma comunicação muito mais fácil e rápida entre profissionais.

No término do estágio e mesmo não estando concluída a Plataforma Aveiro em Rede, conseguimos que os objetivos do projeto Aveiro em Rede fossem sendo alcançados.

O trabalho em campo com a participação no projeto Aveiro em Rede, foi sem dúvida uma mais valia para o meu percurso, uma vez que me permitiu avaliar as ferramentas disponibilizadas, que nem sempre são rentabilizadas, comprovar a escassez de recursos e falta de formação por parte de recursos humanos e dos corpos dirigentes.

A Plataforma Aveiro em Rede representa um grande passo no campo da Inovação Social, pois não existe mais nenhuma outra plataforma como a que foi desenvolvida. O sucesso da Plataforma Aveiro em Rede foi devido ao trabalho de campo desde a recolha e análise de dados, ao desenvolvimento da Plataforma. A equipa multidisciplinar e a diversidade de profissionais da Plataforma 4iS permitiu a união e discussão dos diferentes pontos de vista, assim como todos fóruns de discussão com os representantes de cada instituição em todas as fases, enriqueceram a Plataforma Aveiro em Rede. Estão envolvidas neste projeto diversos tipos de instituições, com diferentes propósitos o que enriquece mais os recursos disponibilizados. Existem diferentes recursos disponibilizados, com diferentes organizações e formas de ação o que permite abranger mais lacunas detetadas. Durante o desenvolvimento técnico as instituições participantes colaboraram e responderam a todas as questões propostas o que permitiu o alcance dos objetivos do Aveiro em Rede. Quando a ferramenta permitir a partilha e requisição por parte dos cidadãos, ora contribuir para a decisão mais informada assim como para o *empowerment* dos cidadãos.

O contacto com as diferentes instituições e os vários profissionais reforçou as minhas competências pessoais, solidificando a minha rede de contactos e dotando-me de ferramentas para trabalhar em rede.

A Inovação Social não seria possível sem a deteção de necessidades e a mudança de processos (Tuckman, 1994)(Ghiglione, Rodolphe; Benjamin, 2005) e a Plataforma Aveiro em Rede é um exemplo disso, pois iniciou com a deteção das necessidades e desenvolveu uma ferramenta que muda os processos e modos de atuação das instituições e profissionais.



## Bibliografia

- 4is, P. (2015). Plataforma para a Inovação Social. Obtido 16 de Janeiro de 2018, de <http://www.ua.pt/aaaua/4is>
- Bernard Enjolras, Lester M. Salamon, Karl Henrik Sivesind, A. Z. (2018). *The Third Sector As A Renewable Resource for Europe Concepts, Impacts, Challenges and Opportunities*. (O. Access, Ed.), *palgrave macmillan*. Münster, Germany. <https://doi.org/10.1111/j.1541-1338.2012.00588.x>
- Castells, Manuel; Gustavo, C. (2005). *A Sociedade Em Rede do Conhecimento à Acção Política*. Lisboa: Imprensa Nacional- Casa da Moeda.
- Clementino, V. D. R. (2015). *Inovação Social Corporativa : a Inovação Social como Estratégia de Negócio*. Tese de Doutoramento, Universidade de Évora.
- Diagnóstico Social Concelho de Aveiro*. (2015). Aveiro.
- Edwards-Schachter, M. E., Matti, C. E., & Alcántara, E. (2012). Fostering Quality of Life through Social Innovation: A Living Lab Methodology Study Case. *Review of Policy Research*, 29(6), 672–692. <https://doi.org/10.1111/j.1541-1338.2012.00588.x>
- Ghiglione, Rodolphe; Benjamin, M. (2005). *O Inquérito* (4ª). Oeiras: Celta Editora.
- Lei n.º 11-A/2013 de 28 de janeiro, Assembleia da República, Pub. L. No. Diário da República, 1.ª série — N.º 19, 2 (2013).
- Liberado, J. dos S. (2017). *A Inovação Social nas Políticas Públicas de Proximidade*. Universidade de Évora.
- Piteira, M. M. C. (2010). *A Construção Social da Inovação: Estudos de Caso de Organizações Portuguesas de Base Tecnológica*. Universidade Técnica de Lisboa.
- Serrano, G. P. (2008). *Elaboração de Projetos Sociais*. Porto: Editora, Porto.
- Social, S. (sem data-a). Contratos Locais de Desenvolvimento Social (CLDS). Obtido 16 de Janeiro de 2018, de <http://www.seg-social.pt/contratos-locais-de-desenvolvimento-social-clds>
- Social, S. (sem data-b). Contratos Locais de Desenvolvimento Social Mais (CLDS+). Obtido 16 de Janeiro de 2018, de <http://www.seg-social.pt/contratos-locais-de-desenvolvimento-social-mais-clds>
- Social, S. (2016). Contratos Locais de Desenvolvimento Social - 3G (CLDS - 3G). Obtido 9 de Maio de 2013, de <http://www.seg-social.pt/contratos-locais-de-desenvolvimento-social-3g-clds-3g>
- Tuckman, B. W. (1994). *Manual de Investigação em Educação*. (F. C. Gulbenkian, Ed.) (4ª). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Viveiros, J. F. de S. (2016). *Empreendedorismo Social: Experiência, Inovação, Sustentabilidade e Impacto Social a partir de um Estudo de Caso*. Faculdade de Psicologia e de Ciências de Educação e Faculdade de Economia.